

---

**PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA, IN AMBITO COMUNITARIO, FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO PER L’EROGAZIONE DI SERVIZI PER L’ELABORAZIONE DEI CEDOLINI PAGA E DEI SERVIZI RELATIVI AGLI ADEMPIMENTI PREVIDENZIALI, FISCALI ED AMMINISTRATIVI PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE.**

---

**PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA**

**CIG 85481837C3**

**IDENTIFICATIVO SINTEL N. 132135389**

**CAPITOLATO TECNICO**

## **I. PREMESSA**

### **Definizioni:**

- con il termine “Autorità o Amministrazione” si intende l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- con il termine “Gara” si intende la procedura di gara aperta avente CIG 85481837C3;
- con il termine “Fornitore o Appaltatore” si intende l’operatore economico aggiudicatario in via definitiva ed efficace della Gara;
- con il termine “Fornitura” si intende il complesso delle attività e dei servizi che il Fornitore è chiamato a compiere ed erogare nel corso del periodo contrattualmente stabilito;
- con il termine “Contratto” si intende il contratto che verrà sottoscritto con il Fornitore a seguito dell’aggiudicazione definitiva ed efficace della Gara;
- con il termine “Fornitore/i uscente/i” si intendono le imprese che attualmente erogano i servizi di gestione operativa del personale;
- con il termine “Capitolato” si intende il presente documento (Capitolato tecnico) e i suoi relativi allegati;
- con l’acronimo P.A. s’intende la Pubblica Amministrazione;
- con l’acronimo AAI s’intendono le Autorità Amministrative Indipendenti

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini delle definizioni in precedenza indicate.

\*.\*.\*.\*

L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, per brevità, denominata “**Autorità**” o “**Amministrazione**”), con la determinazione (provvedimento a contrarre) della Direzione Affari Generali e Risorse del 4 dicembre 2020, n. 76/DAGR/2020, ha disposto di procedere alla selezione - mediante l’indizione di una procedura di gara aperta in ambito comunitario avente CIG 85481837C3 - di un qualificato operatore economico al quale affidare l’appalto inerente lo svolgimento di servizi per l’elaborazione dei cedolini paga e dei servizi relativi agli adempimenti previdenziali, fiscali ed amministrativi per la gestione del personale dell’Autorità, nonché altri aspetti concernenti l’amministrazione del personale a qualsiasi titolo impiegato dall’Autorità.

Le attività affidate in appalto dovranno essere effettuate mediante l’utilizzo di un sistema informativo, di proprietà dell’Appaltatore, il cui accesso deve essere reso disponibile in modalità sicura al personale dell’Autorità, con l’obiettivo di favorire l’automazione e la semplificazione degli adempimenti amministrativi, migliorando allo stesso tempo l’efficienza e l’efficacia dell’azione amministrativa. Il servizio dovrà consentire in modalità automatica l’estrazione dei dati per renderli disponibili in modo trasparente, tramite opportuni collegamenti in modalità web-service, ad altri sistemi informatici (contabilità, gestione presenze, etc.) presenti in Autorità ai fini delle elaborazioni di competenza di questi ultimi, anche per assicurare la correttezza e l’univocità dei dati stessi ed evitare duplicazioni.

Il servizio dovrà essere predisposto in modo tale da poter essere successivamente esteso, in modo agevole, anche ad altre esigenze informative relative all’area del personale.

Al fine di selezionare un qualificato operatore economico cui affidare l’appalto in oggetto, l’Autorità ha indetto una apposita procedura di gara di cui il presente documento costituisce capitolato tecnico.

Il servizio è articolato in un unico lotto.

Sono parti integranti e sostanziali del presente Capitolato i seguenti Allegati:

1. *Allegato 1: livelli di servizio richiesti;*
2. *Allegato 2: documentazione attualmente in uso e nota calendario elaborazioni (in separato file .zip).*

## **2. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

### **2.1. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**

L'Autorità è una autorità amministrativa indipendente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i., con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta.

Con il decreto-legge n. 201/2011, convertito nella legge n. 214/2011, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di regolazione e controllo dei servizi idrici; il decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102 ha attribuito all'Autorità specifiche funzioni in materia di teleriscaldamento e teleraffrescamento; con la legge 27 dicembre 2017, n. 205, inoltre, sono state attribuite all'Autorità funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

La sede dell'Autorità è a Milano, Corso di Porta Vittoria 27; una parte degli uffici è situata in Piazza Cavour 5, Milano. L'Ufficio di Roma è dislocato in due stabili (Via dei Crociferi 19 e Via S. Maria in Via 12). Complessivamente sono presenti in Autorità circa 270 persone (220 a Milano e 50 a Roma) per le quali è prevista l'elaborazione dei cedolini.

L'Autorità è presieduta da un Collegio (Presidente e quattro Componenti) che impartisce indirizzi e verifica la loro attuazione da parte della struttura.

L'attuazione degli indirizzi compete al Segretario Generale, ai Responsabili di Divisione e ai Responsabili delle Direzioni; la gestione di risorse e mezzi compete al Responsabile della Direzione Affari Generali e Risorse.

L'assetto organizzativo della struttura dell'Autorità è, all'attualità, articolato in Macrostrutture (Segretariato Generale e Divisioni) che ricomprendono unità organizzative di primo livello, denominate Direzioni e in unità organizzative di secondo livello, denominate Unità. Ciascuna Direzione, o ciascuna Macrostruttura per i procedimenti e le attività relative alle Unità direttamente afferenti al Segretariato Generale o alla Divisione, costituisce l'unità organizzativa responsabile per i procedimenti e le attività di competenza. Sono poi previsti Uffici Speciali equiparati alle unità organizzative di primo livello. L'organigramma è pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Si precisa che nel corso della procedura di gara e/o nel corso del periodo di esecuzione del servizio potranno intervenire modifiche organizzative all'attuale struttura dell'Autorità.

### **2.2. Trattamento del personale e orario di lavoro**

La dotazione complessiva di personale dipendente (di ruolo ed a tempo determinato) è, alla data del 30 ottobre 2020, pari a 233 unità.

Nel corso del periodo contrattuale, presumibilmente nell'anno 2021, si potrà completare la dotazione organica teorica di personale dipendente pari a 255 (n. 235 risorse di ruolo e n. 20 risorse a tempo determinato).

Come previsto dalla Legge istitutiva (L.481/95), l'Autorità gestisce il rapporto di lavoro del personale di ruolo e del personale a tempo determinato sulla base di un proprio "Regolamento del personale" in parte derivato dal regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato (AGCM – "Antitrust"), tenuto conto delle specifiche esigenze funzionali e organizzative. Lo stesso Regolamento definisce l'ordinamento delle carriere, nonché il trattamento giuridico ed economico del personale. Le qualifiche del personale si articolano in quattro carriere:

- Dirigenti: direttore generale, direttore centrale, direttore, direttore aggiunto;
- Funzionari: primo funzionario, funzionario I, funzionario II, funzionario III
- Operativi: impiegato, coadiutore, aggiunto, applicato;
- Esecutivi: commesso capo, commesso.

Oltre al Collegio e al personale dipendente, in Autorità opera altro personale:

- Personale in posizione di comando o distacco da altre amministrazioni;

- Titolari di contratti di collaborazione e lavoratori assimilati;
- Personale con contratto di somministrazione;
- Titolari di contratti di consulenza e di prestazione occasionale;
- Personale in formazione (titolari di stage, assegni di ricerca, ecc.).

La struttura retributiva del personale dipendente si articola in:

1. Trattamento economico fondamentale – composto dalle seguenti voci:
  - a) Retribuzione di livello;
  - b) Assegno *ad personam* (dove eventualmente previsto);
  - c) Elemento distinto della retribuzione (EDR) (dove eventualmente previsto);
2. Trattamento economico accessorio, composto dalle seguenti voci:
  - d) Gratifica – Componente di funzione;
  - e) Gratifica – Componente di risultato;
  - f) Lavoro straordinario e supplementare;
  - g) Incremento di efficienza aziendale;
  - h) Indennità di residenza;
  - i) Indennità di laurea;
  - j) Indennità di cassa;
  - k) Diarie per missioni.

Come disposto dalla normativa in materia di carattere primario e secondario, le voci sub a), b), c) del trattamento economico fondamentale sono decurtate in proporzione al servizio prestato o ridotto orario di lavoro nel caso di superamento del periodo di comporto per malattia, part-time, periodi di aspettativa nonché altre cause che comportino la riduzione del trattamento economico fondamentale. Il trattamento fondamentale è erogato in 13 mensilità. La 13<sup>a</sup> mensilità è corrisposta, di norma, nei primi 15gg del mese di dicembre (in caso di cessazione del rapporto di lavoro, nel mese successivo alla cessazione) in modo proporzionale al periodo di servizio effettuato nell'anno di riferimento.

Il “Trattamento economico accessorio” di cui alle lettere e) e g) è erogato, di norma, annualmente in un'unica soluzione a seguito di specifiche valutazioni (collettive e individuali) e in riferimento alle attività svolte.

L'indennità di cui alla lettera h), la cui gestione sarà in carico all'Appaltatore, è corrisposta mensilmente ai dipendenti con figli di età fino a 21 anni e/o coniuge fiscalmente a carico, l'importo è determinato sulla base del numero dei familiari.

L'indennità di cui alla lettera i) è corrisposta annualmente ai soli dipendenti aventi determinati requisiti.

Oltre al “Trattamento economico accessorio” sopra indicato, l'Autorità riconosce ai dipendenti buoni pasto e contributi finalizzati, sia alla formazione professionale e linguistica del dipendente, sia come sostegno per la scuola della prima infanzia. Inoltre, l'Autorità riconosce al personale un proprio contributo per gli abbonamenti annuali ai trasporti pubblici permettendo, al personale della sede di Milano, il pagamento rateizzato.

Ai fini della previdenza obbligatoria, il personale dell'Autorità (con contratto di ruolo o a tempo determinato) è iscritto alla “Cassa Stato” (CTPS) gestita dall'INPS gestione dipendenti pubblici e, di conseguenza, anche al “Fondo Credito” (Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali). Ai fini della determinazione del trattamento economico da riconoscere all'atto della cessazione, non si effettuano versamenti all'Opera di Previdenza in quanto l'istituto “indennità di Fine Rapporto” (IFR, v. *infra*), riconosciuto ai dipendenti dell'Autorità, è a totale carico del bilancio dell'Amministrazione.

Il personale che svolge attività di giornalista alle dipendenze dell'Autorità è iscritto al fondo di previdenza obbligatoria dell'INPGI; per i titolari di contratto di collaborazione sono versati contributi alla gestione separata INPS o INPGI a seconda dell'attività svolta.

Per i Componenti del Collegio e per il personale comandato da altre PP.AA. si versano i contributi nelle rispettive Casse previdenziali a cui risultano già iscritti.

Con l'iscrizione al "Fondo Credito" dell'INPS-Gestione dipendenti pubblici il personale dell'Autorità può accedere ai prestiti erogati dall'Ente previdenziale con pagamento delle rate tramite trattenuta su cedolino paga.

In Autorità è presente un programma di previdenza complementare al quale i dipendenti possono aderire su base volontaria; si tratta di un Fondo di previdenza complementare "aperto" gestito da un soggetto titolato esterno all'amministrazione. Nel Fondo confluiscono sia i contributi dei dipendenti sia i contributi a carico dell'Autorità che sono rapportati alla quota versata dal dipendente. Inoltre, i dipendenti possono decidere di versare al Fondo una quota variabile (0-100%) dell'indennità di fine rapporto maturata.

Per il personale dipendente, sia di ruolo sia a tempo determinato, è prevista, in luogo del Trattamento di Fine Rapporto, l'Indennità di Fine Rapporto (IFR), mutuata dall'ordinamento di Banca d'Italia.

Dall'1 gennaio 2012 tutto il personale è in regime di IFR. Negli anni precedenti, circa 40 dipendenti erano in regime di TFR. Questi mantengono il TFR maturato al 31 dicembre 2011, con gestione della rivalutazione annuale e relativa imposta sostitutiva.

L'orario settimanale normale di lavoro è fissato in 37 ore e 30 minuti ed è ripartito in cinque giorni, dal lunedì al venerdì con orario di lavoro 8,30 – 16,15; detto orario di lavoro può essere modificato per particolari categorie di dipendenti; è inoltre prevista la possibilità di costituire rapporti di lavoro a tempo parziale con prestazione lavorativa ridotta, che può variare da un minimo del 40% ad un massimo dell'80% del normale orario di lavoro, sia di tipo orizzontale sia di tipo verticale. L'orario di servizio, in cui si svolge il normale orario giornaliero di lavoro è dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Le giornate di ferie annualmente spettanti variano con l'aumento dell'anzianità di servizio e precisamente:

- (i) 23 giorni lavorativi, per anzianità di servizio fino a 4 anni;
- (ii) 26 giorni lavorativi, per anzianità di servizio oltre i 4 e fino a 12 anni;
- (iii) 30 giorni lavorativi, per anzianità di servizio oltre i 12 anni.

I dipendenti acquisiscono titolo a 26 o 30 giorni di ferie a partire dall'anno nel corso del quale maturano il requisito.

A tali giornate di ferie si aggiungono 6gg (da usufruire anche in frazioni orarie) derivanti dalle "ex-Festività" e dalla riduzione oraria.

In Autorità è possibile svolgere la prestazione lavorativa in un luogo diverso dai locali dell'Amministrazione. Il telelavoro - all'attualità - è di due tipologie: "Strutturato", che prevede almeno un rientro settimanale presso l'Autorità e "Diffuso" per non più di 2 giorni a settimana con un limite massimo di 60 giorni/anno. In casi eccezionali, quale ad esempio la recente e attuale emergenza sanitaria, l'istituto può subire deroghe alle attuali previsioni.

In Autorità trovano applicazione altri istituti quali, ad esempio:

- (i) Permessi previsti da specifiche norme di legge;
- (ii) Congedi, permessi e riposi di tutela per la maternità e paternità e della salute del minore;
- (iii) Permessi retribuiti per motivi personali;
- (iv) Permessi a recupero.

### **2.3. Breve descrizione di servizi e sistemi attualmente in uso**

Nel seguito vengono brevemente descritti i servizi e sistemi attualmente in uso.

#### **2.3.1 Trattamento stipendiale, previdenziale, fiscale e Certificazione Unica**

Il relativo servizio è attualmente fornito in outsourcing da una società, aggiudicataria di una precedente gara ad evidenza pubblica, e comprende il trattamento giuridico, economico, previdenziale, fiscale.

L'Amministrazione fornisce all'appaltatore attuale mensilmente, di norma entro i primi giorni del mese, tramite una "lettera stipendi" tutte le informazioni e le indicazioni utili all'espletamento del servizio che riguarda la gestione delle funzioni amministrative riguardanti tutte le categorie di personale interessato.

La società provvede all'elaborazione con la produzione dei cedolini stipendiali mensili (retribuzione su 13 mensilità solo per dipendenti) e della Certificazione Unica annuale di riepilogo.

Cedolino stipendiale e Certificazione Unica sono resi disponibili per tutte le categorie di personale tramite una funzionalità web (portale retribuzioni) accessibile direttamente tramite intranet aziendale con il sistema "Single Sign On" (SSO).

L'appaltatore attuale provvede inoltre a:

1. fornire un riepilogo generale sulle retribuzioni erogate, i contributi (c/dipendente e c/azienda) versati, le trattenute fiscali operate e tutte le altre voci variabili, anche suddiviso per Unità e/o Direzione;
2. predisporre i modelli F24Enti Pubblici per la trasmissione telematica;
3. predisporre i modelli relativi alle denunce previdenziali;
4. predisporre i necessari modelli annuali (770, Dichiarazione IRAP, Autoliquidazione INAIL, ecc.);
5. predisporre le Comunicazioni Obbligatorie di assunzione, proroga, trasformazione, cessazione dei rapporti di lavoro (UNILAV)
6. trasmettere, ai rispettivi destinatari, i modelli descritti ai precedenti punti 2, 3, 4 e 5;
7. fornire i dati necessari per la compilazione delle tabelle 12, 13 e 14 del "Conto Annuale" da inviare alla Ragioneria Generale dello Stato;
8. importare (dal cassetto fiscale dell'Autorità) i modelli 730/4 relativi alle dichiarazioni fiscali del personale;
9. fornire i dati retributivi necessari per la gestione delle prestazioni previdenziali;
10. assicurare un servizio di *query* per l'estrazione di dati dagli archivi anagrafici e retributivi e la generazione di file e report anche per permettere all'Autorità gli invii e gli aggiornamenti d'informazioni di tipo statistico.

La fornitura in essere prevede interventi formativi di carattere generale sulle tematiche oggetto dell'appalto e la formazione specifica del personale chiamato ad operare con la procedura informatica di riferimento.

Per tutta la durata del contratto l'appaltatore attuale garantisce l'adeguamento del servizio e degli applicativi ai cambiamenti legislativi in tema di gestione giuridico-amministrativa, economica, previdenziale e fiscale del personale, con particolare attenzione a tutti gli aggiornamenti normativi riferiti a nuovi accordi per il personale dipendente dell'Autorità, ad aspetti previdenziali, a tutte le novità riferite al trattamento giuridico ed economico del personale, al calcolo ed all'erogazione degli stipendi con i relativi oneri riflessi, alla gestione della dinamica normativa e retributiva, alle disposizioni fiscali, alle disposizioni contributive ed assicurative (INAIL), all'aggiornamento dei modelli fiscali, previdenziali e contributivi (ad esempio: Certificazione Unica, 770, 730).

### **3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA E REQUISITI GENERALI**

Nel presente capitolo vengono descritti l'oggetto della fornitura e le caratteristiche generali dei servizi richiesti in questo ambito, mentre il dettaglio di questi ultimi verrà illustrato nel successivo capitolo 4.

**Con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto come identificate al successivo par. 3.1, punti 1, 2, 3 e 4, le stesse costituiscono un complesso di attività di tipologia eterogenea che comprende:**

- (i) *attività di carattere intellettuale implicanti il possesso di specifiche cognizioni lavoristico-previdenziali, ivi incluso la prestazione inerente al supporto normativo;*
- (ii) *attività di puro calcolo e stampa dei cedolini, ivi compreso anche quelle ad esse meramente strumentali ed accessorie, ovvero le mere attività strettamente legate al payroll e alla elaborazione della documentazione contabile;*
- (iii) *messa a disposizione del sistema informativo di cui al successivo par. 3.1, punto 2.*

#### **3.1. Oggetto dei servizi**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dell'erogazione di servizi per l'elaborazione dei cedolini paga e dei servizi relativi agli adempimenti previdenziali, fiscali ed amministrativi per la gestione del personale dell'Autorità.

In particolare, il servizio, nel suo complesso, riguarda:

1. **il servizio di elaborazione cedolini** che comprende tutte le attività inerenti agli adempimenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza sociale dei lavoratori dipendenti, ivi comprese le mere attività strettamente legate al payroll e all'elaborazione della documentazione contabile, derivanti dal trattamento giuridico, economico, previdenziale e fiscale del personale, tra cui esemplificativamente:
  - a. gestione funzioni amministrative personale dipendente per aspetti giuridico-economici;
  - b. gestione funzioni amministrative personale dipendente per aspetti previdenziali;
  - c. gestione funzioni amministrative personale dipendente per aspetti fiscali;
  - d. elaborazione e recapito (tramite e-mail o messa a disposizione di un portale con accesso riservato al singolo dipendente in modalità SSO-Single Sign On) dei modelli Certificazione Unica;
  - e. gestione degli incarichi di collaborazione (ed altri rapporti assimilati a quelli di lavoro dipendente);
  - f. disponibilità di un sistema di *query on line* per l'estrazione di dati dagli archivi anagrafici, retributivi e gestione rapporto di lavoro e la generazione di file e report;
  - g. la realizzazione dell'anagrafica di cui al successivo art. 4, par. 4.3;

2. **la messa a disposizione di un sistema informativo** accessibile al personale dell'Autorità in modalità web e con accesso unificato dalla intranet aziendale (SSO-*Single Sign On*) secondo un'adeguata profilazione sia per l'interrogazione da parte di singoli dipendenti autorizzati, sia per l'estrazione in modalità *web services* sia scambio di file CSV, nonché messa a disposizione di un servizio di help desk e attività di supporto e assistenza alla struttura dell'Amministrazione e per via telematica ai dipendenti in relazione al funzionamento del sistema.

Il servizio comprende altresì:

- a. **fino a 4 interventi** (o diverso miglior valore in funzione di quanto offerto in sede di gara) di sviluppo all'anno conseguenti ad accordi sindacali all'Autorità, ristrutturazioni organizzative (i casi singoli di mobilità/assegnazione da un'unità organizzativa ad un'altra non rientrano tra queste) e di qualsiasi altro evento, determinato all'interno dell'Autorità, che abbia impatto sulla logica e struttura dati del sistema informativo.

**L'Appaltatore è, comunque, obbligato ad effettuare tutti gli interventi di sviluppo eventualmente richiesti dall'Autorità in eccesso rispetto ai suddetti valori stabiliti (n. 4 o superiore in relazione a quanto offerto) che verranno remunerati in base alle tariffe a giornata stabilite.**

**Tutti gli sviluppi conseguenti a variazioni determinate da atti/eventi/accordi esterni all'Autorità ed applicabili all'Autorità stessa s'intendono ricompresi nel costo a cedolino.**

- b. la necessaria formazione all'uso del sistema sia per il personale dell'Amministrazione che per il personale tutto secondo termini e modalità nel seguito riportati;
3. **i servizi di supporto normativo di cui al successivo art. 4, par. 4.4**, sia da remoto sia attraverso la disponibilità e presenza presso gli uffici dell'Autorità, come specificato nello stesso par. 4.4, garantiti da un consulente del lavoro regolarmente iscritto al relativo albo di cui all'art. 8 della L. 11 gennaio 1979, n. 12 ovvero da un soggetto iscritto ad albi equiparati (avvocati, dottori commercialisti, ragionieri e periti commerciali), che abbia assunto gli adempimenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza sociale dei lavoratori dipendenti ed abbia dato comunicazione di tale incarico, ai sensi della L. 11 gennaio 1979, n. 12 (art. 1, primo capoverso seconda parte), agli ispettorati del lavoro delle province nel cui ambito territoriale intende svolgere tali adempimenti, nonché l'assistenza remota ai dipendenti, il tutto secondo termini e modalità di cui al successivo art. 4, par. 4.4, punti 4.4.1, 4.4.2 e 4.4.3;
  4. **eventuali prestazioni aggiuntive su richiesta di cui al successivo art. 4, par. 4.5**, per (i) interventi di sviluppo tecnico ulteriori ai quattro (o diverso miglior valore in funzione di quanto offerto in sede di gara) interventi inclusi nel servizio di cui al precedente sub 2; (ii) interventi formativi in eccesso a quelli minimi (o ai diversi migliori valori in funzione di quanto offerto in sede di gara) richiesti all'art. 3, par. 3.2.2; (iii) la realizzazione di progetti a corpo di cui all'art. 3, par. 3.3; (iv) altre necessità che si rendessero necessarie nell'arco della durata contrattuale.

**La descrizione di dettaglio dei quattro servizi sopra elencati è rinviata ai distinti paragrafi da 4.1. a 4.5 del successivo articolo 4. Inoltre, per i quattro servizi sopra elencati devono essere garantiti i livelli di servizio di cui all'Allegato 1, ovvero come risultanti dall'offerta qualitativa presentata in sede di gara dall'Appaltatore per quei livelli oggetto di miglioramento nei termini richiesti al Disciplinare di gara.**

Si precisa altresì che:

- (i) il servizio n.1 e il servizio n. 2 vengono remunerati “a misura” in relazione ai cedolini effettivamente elaborati ogni mese, sulla base del prezzo unitario per cedolino come risultante dall'offerta economica presentata in sede di gara dall'Appaltatore;
- (ii) il servizio n. 3 viene remunerato a canone su base trimestrale posticipato, sulla base del prezzo per trimestre come risultante dall'offerta economica presentata in sede di gara dall'Appaltatore;
- (iii) il servizio n. 4 viene remunerato sulla base della procedura di cui all'art. 4, par. 4.5.

### **3.2. Durata del servizio**

Fermo quanto rappresentato nel Capitolato amministrativo (*cf. art. 2*), la durata contrattuale, comprensiva della fase di avvio, è stabilita in 40 (quaranta) mesi fatta salva l'eventuale proroga contrattuale (agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto) di ulteriori 12 (dodici) mesi eventualmente attivabile dall'Autorità nelle more dell'aggiudicazione di una nuova ed eventuale procedura di gara per la selezione del nuovo contraente.

Per l'esecuzione del contratto di servizio come descritto nell'oggetto sono previste le seguenti fasi operative:

1. avvio, la cui durata è prevista in 4 (quattro) mesi a partire dalla data del verbale di inizio attività;
2. erogazione, la cui durata è prevista in 36 (trentasei) mesi a partire dalla data del verbale di inizio erogazione predisposto successivamente al termine della fase di avvio. L'erogazione potrà comunque continuare per un ulteriore periodo di 12 (mesi) qualora l'Autorità intenda esercitare l'opzione di proroga del contratto;
3. termine e passaggio di consegne, che avverrà o entro gli ultimi 6 (sei) mesi dei 36 mesi di erogazione o entro gli ultimi sei mesi dei 12 mesi di erogazione nel periodo di proroga contrattuale.

La fornitura dovrà prevedere, nella fase di avvio, la completa presa in carico dei servizi, compresa l'analisi, lo sviluppo e l'adeguato livello di test della procedura di *porting* dei dati dagli archivi attuali e, al termine del periodo contrattuale, la migrazione dal servizio in outsourcing degli archivi nella sua disponibilità ad altra banca dati e un adeguato supporto alla presa in carico da parte del prossimo fornitore.

La fornitura dovrà infine essere in grado di gestire, nell'arco della durata contrattuale (o della durata dell'eventuale periodo di proroga), possibili variazioni in più o in meno delle articolazioni organizzative, del personale in pianta organica e possibili cambi di sede degli uffici sia a Milano sia a Roma.

#### **3.2.1 Fase di avvio**

La fase di avvio è una fase di sovrapposizione tra il nuovo Fornitore, aggiudicatario della gara, e i fornitori attualmente presenti presso l'Autorità. In tale fase la responsabilità dei servizi è ancora in capo ai fornitori uscenti.

Complessivamente la fase di avvio deve avere una durata massima di 4 (quattro) mesi a partire dalla data d'inizio attività.

Durante la fase di avvio devono essere realizzate le attività specificate ai successivi punti 1), 2) e 3) e 4) e in ogni caso tutti gli adeguamenti necessari a rendere il funzionamento del proprio sistema almeno equivalente a quello attualmente in uso (se non migliorativo, a giudizio dell'Amministrazione).

Si precisa che il costo delle attività relative alla fase di avvio:

- a) *nel caso in cui il Fornitore sia un soggetto diverso dal Fornitore uscente*: verranno remunerate a corpo sulla base del prezzo offerto in sede di gara;
- b) *nel caso in cui il Fornitore coincida con il Fornitore uscente*: verranno remunerate a corpo sulla base del prezzo offerto in sede di gara solo qualora sia dimostrata la non coincidenza con il sistema per l'elaborazione dei cedolini attualmente in uso in Autorità.

Al presente capitolato, in separato file.zip, viene allegata la principale documentazione attualmente utilizzata (Allegato 2): durante la fase di avvio il Fornitore aggiudicatario deve assicurare che il sistema fornisca tale tipo di documentazione

o analoga.

Si precisa altresì che nella fase di avvio dovranno essere realizzate anche le attività di cui al successivo punto 5) i cui costi, ivi compreso le 10 giornate di formazione, si intendono compresi nel prezzo “a corpo” stabilito in sede di gara.

#### 1) *Elaborazione piano d'avvio dettagliato*

Il Fornitore elaborerà un piano dettagliato delle fasi di avvio dei vari servizi entro i primi 20 giorni, durante il quale potrà interagire con il personale dell'Autorità e con il fornitore uscente per raccogliere tutte le informazioni di cui necessita.

Il piano deve essere approvato dal Direttore dell'esecuzione del contratto per l'Autorità e deve indicare eventuali *milestones* a carico dell'Autorità, risultanti dall'analisi (es. consegna dati, etc.), ritenute necessarie per dare luogo all'avvio dell'erogazione dei servizi. In linea di principio il piano deve minimizzare l'effort richiesto all'Autorità, anche attraverso soluzioni alternative più costose per l'appaltatore rispetto a quelle che minimizzano l'effort dell'appaltatore. Il piano deve contenere anche il programma di formazione di avvio di cui al successivo punto 5.

#### 2) *Attuazione piano d'avvio*

Una volta che il piano dettagliato presentato dal Fornitore sia stato approvato dal referente dell'Autorità, si inizieranno tutti i processi per la presa in carico dei servizi. Tale fase si deve concludere almeno 30 giorni prima dell'inizio del servizio.

#### 3) *Test integrazione dei servizi in Autorità*

In questa fase il Fornitore dovrà dimostrare la piena funzionalità dei servizi e la loro piena integrazione con i sistemi, indicati nel presente capitolato e funzionanti in Autorità. I test saranno effettuati, in contraddittorio con il personale dell'Autorità indicato dal referente dell'Autorità, e sarà quest'ultimo a certificare l'effettivo superamento dei test.

Durante queste prime tre fasi il nuovo Fornitore deve in particolare:

- predisporre l'anagrafica, recuperare tutti i dati e popolarla, gestirla per almeno 2 mesi “in prova”;
- gestire in prova almeno due mensilità stipendiali “in parallelo” rispetto al Fornitore uscente, predisponendo tutti gli elaborati (cedolini paga, reportistica post paghe, denunce previdenziali, F24EP). L'elaborazione della prima delle due mensilità potrà essere eseguita su un campione di personale definito dai competenti uffici dell'Autorità, comunque non inferiore al 10% del personale in forza; la seconda mensilità di prova dovrà essere necessariamente elaborata su tutto il personale (non solo dipendente) in forza e comprendere tutta la reportistica mensile e il mod. F24EP.
- predisporre tutte le apparecchiature necessarie alla connettività avendo cura di minimizzare l'impatto sulle sedi dell'Autorità;
- recuperare tutti i dati storici degli archivi interni relativi a tutte le funzioni che il sistema è chiamato a svolgere;
- essere pronto a sostituire il fornitore uscente avendo svolto collaudi e prove.

#### 4) *Switch ufficiale dei servizi e presa in carico archivi*

Successivamente al superamento dei test d'integrazione, il Fornitore provvederà allo switch dei servizi (compresa la presa in carico degli archivi dati) con inizio della fornitura in modo diretto. Da questo momento (inizio fase di erogazione) la responsabilità e la tenuta corretta degli stessi sarà in carico al Fornitore. Lo switch potrà avvenire al termine dei 4 (quattro) mesi complessivi dall'avvio delle attività, e dovrà prevedere fin dall'inizio del periodo di erogazione la possibilità di utilizzare la modalità SSO (*Single Sign On*).

#### 5) *Programma di formazione di avvio*

Nella fase di avvio il Fornitore provvederà altresì alla formazione tecnica e applicativa del personale dell'Autorità rivolta:

- alle risorse dell'Autorità coinvolte nella gestione del personale per garantire una conoscenza funzionale delle modalità di funzionamento delle singole applicazioni;
- ai tecnici informatici dell'Autorità per acquisire una conoscenza dell'architettura tecnologica, della struttura del database e delle funzionalità di amministrazione e configurazione del sistema.

Inoltre, nella stessa fase si dovranno prevedere delle giornate di formazione per le seguenti categorie di personale

dell'Autorità:

- 1) personale della Direzione Affari Generali e Risorse, e in particolare dell'Unità Contabilità, Bilancio e Trattamento Economico del Personale come "Amministratori" dei sistemi informatici;
- 2) tutto il restante personale come utilizzatori del sistema.

Il Fornitore dovrà altresì produrre, nel piano dettagliato di avvio, un programma di formazione in cui dovrà evidenziare l'organizzazione delle attività di formazione, comprensiva delle ore di formazione, delle figure professionali che svolgeranno le attività, dell'attestazione della partecipazione e relativa frequenza del personale dell'Autorità ai corsi.

**Ai fini dell'avviamento dei moduli software oggetto della fornitura, il Fornitore dovrà garantire fino a 10 giornate di formazione nella fase di avvio**, da svolgersi presso le sedi dell'Amministrazione (Milano e Roma) secondo un calendario concordato con l'Amministrazione stessa.

Per giornata di formazione si intende l'erogazione di contenuti formativi per 6 ore lavorative eventualmente da fruirsi anche in modo frazionato.

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere eventuali giornate aggiuntive che saranno remunerate separatamente (*cf. successivo punto 4.5*).

### **3.2.2 Periodo di erogazione dei servizi**

Come detto in precedenza la durata del periodo di erogazione dei servizi è prevista in 36 mesi a partire dalla data del verbale di inizio erogazione (comprensiva della presa in carico degli archivi) predisposto al termine della fase di avvio.

Tale periodo potrà essere prorogato per ulteriori 12 mesi.

**Nell'arco dell'erogazione dei servizi sono incluse fino a n. 6 giornate di formazione all'anno (o diverso miglior valore in funzione di quanto offerto in sede di gara) presso le strutture dell'Autorità (Milano e Roma).** Per giornata di formazione si intende l'erogazione di contenuti formativi per 6 ore lavorative eventualmente da fruirsi anche in modo frazionato.

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere giornate aggiuntive che saranno remunerate separatamente (*cf. successivo punto 4.5*).

### **3.2.3 Periodo di termine servizio e passaggio di consegne**

Nei sei mesi antecedenti la cessazione del servizio (dei 36 mesi o degli ulteriori 12 mesi di proroga), l'Appaltatore si impegna a collaborare con l'Autorità e con il nuovo appaltatore subentrante, fornendo tutte le indicazioni ritenute necessarie in merito alle modalità operative di gestione dei servizi erogati, ed a favorire lo svolgimento delle fasi di avvio del servizio.

Prima di terminare le attività l'Appaltatore dovrà garantire sia all'Autorità che al nuovo appaltatore subentrante:

- la disponibilità di tutti gli archivi contenenti tutti i dati raccolti ed elaborati durante lo svolgimento del servizio e il Know how tecnico e semantico essenziale per la presa in carico degli archivi stessi;
- la documentazione funzionale degli algoritmi di elaborazione dati usati per la personalizzazione del servizio per l'Autorità;
- il necessario supporto, per un periodo di 6 mesi, nella futura presa in carico del servizio da parte del nuovo soggetto subentrante.

All'atto della cessazione dal servizio, l'Appaltatore dovrà aver trasferito all'Autorità, in un formato digitale concordato, l'intero contenuto dei dati storicizzati eventualmente trattati con il sistema informativo e in particolare quelli relativi a:

- anagrafica, sia dei dati personali che professionali;
- retribuzioni erogate e trattenute effettuate;
- dettaglio delle dichiarazioni contributive e dei versamenti effettuati;
- dettaglio dei trattamenti fiscali operati con evidenziazione dei versamenti effettuati;

- tutti i dati e documenti relativi alle gestioni previdenziali e assistenziali gestiti dal sistema informativo;
- tutti i dati collaterali relativi al servizio svolto (data-base degli incident, base conoscenza acquisita dal servizio di help-desk, etc);
- tutti i documenti messi a disposizione nell'area riservata di cui al successivo art. 4, par. 4.1.8, secondo le modalità ivi specificate.

L'Autorità si riserva - in relazione ad eventuali servizi/attività aggiuntive richieste nel corso del contratto - di prevedere ulteriori elementi che l'Appaltatore dovrà trasferire all'Autorità in aggiunta a quelli attualmente stabiliti.

### **3.3. Requisiti generali della fornitura**

Per tutta la durata del contratto (ivi compreso l'eventuale proroga) l'Appaltatore dovrà garantire:

1. l'adeguamento del servizio e degli applicativi ai cambiamenti normativi che potranno intervenire in tema di gestione giuridico-amministrativa, economica, previdenziale e fiscale del personale, con particolare attenzione a tutti gli aggiornamenti riferiti a:
  - novità legislative e nuovi accordi di riferimento per il personale dipendente dell'Autorità;
  - aspetti previdenziali;
  - tutte le novità riferite al trattamento giuridico ed economico del personale, al calcolo ed all'erogazione degli stipendi con i relativi oneri riflessi, gestione della dinamica normativa e retributiva;
  - disposizioni fiscali;
  - disposizioni contributive ed assicurative;
  - aggiornamento dei modelli fiscali, previdenziali e contributivi (ad esempio: Certificazione Unica, 770,730);
  - aggiornamenti riguardanti la predisposizione e l'invio di informazioni di carattere statistico quale, ad esempio, il Conto Annuale della Ragioneria Generale dello Stato;
2. tutte le modifiche che potranno derivare da ristrutturazioni organizzative, anche profonde in relazione per esempio a modifiche delle funzioni assegnate per legge all'Autorità, assicurando il pronto ristabilimento delle procedure con il nuovo assetto organizzativo e la storicizzazione degli assetti precedenti;
3. tutte le modifiche che potranno derivare, in particolare di trattamento economico del personale, da accordi sindacali, assicurando a proprio carico il tempestivo sviluppo evolutivo delle necessarie interfacce del sistema informativo reso disponibile in modalità web.

**Tutti gli interventi per l'adeguamento del sistema dovuti a modifiche legislative o normative, o comunque derivanti da atti o provvedimenti esterni all'Autorità, sono compresi nel costo offerto.**

**Per gli interventi necessari all'adeguamento del sistema derivanti da atti interni all'Autorità si intende ricompresa nel costo offerto l'esecuzione di un numero massimo pari a 4 (quattro) interventi per ogni anno contrattuale o diverso miglior valore in funzione di quanto offerto in sede di gara. L'onere degli sviluppi e test relativi alle modifiche è inteso interamente ricompreso in tale costo.**

**Eventuali interventi ulteriori rispetto ai quattro (o diverso miglior valore in funzione di quanto offerto in sede di gara) interventi per anno contrattuale, verranno remunerati - sulla base del prezzo derivante dall'offerta economica - a giornate, previa accettazione, da parte dell'Autorità, di un preventivo corredato di analisi tecnica dell'intervento come previsto al successivo par. 4.5.**

L'Amministrazione si riserva tutte le funzioni di "alta amministrazione", mentre richiede, pur riservandosi la decisione finale, il supporto dell'Appaltatore relativamente alla conformità/all'interpretazione/all'applicazione della normativa contrattuale, alla gestione della dotazione organica, alla gestione delle procedure concorsuali e selettive, alla definizione delle norme organizzative interne.

Il servizio richiesto non dovrà semplicemente garantire, nel rispetto della normativa vigente, la gestione delle diverse

informazioni relative al trattamento economico, allo status giuridico, alla carriera, all'organizzazione e gestione dell'organico, ma dovrà altresì consentire all'Autorità l'analisi, il controllo, la programmazione e la rendicontazione sia generale sia puntuale, dei costi del personale, nonché l'allocazione del personale nelle singole unità organizzative secondo criteri e indicazioni stabiliti dall'Autorità al fine di assicurare una corretta e completa gestione delle risorse umane nonché allo scopo di assicurare efficacia ed efficienza nei processi di acquisizione e di impiego delle risorse ai fini dell'applicazione del Controllo di gestione.

L'Appaltatore dovrà, inoltre, garantire un supporto informativo, organizzativo e giuridico/normativo all'Amministrazione per quanto attiene alle problematiche che potrebbero insorgere nella gestione del servizio oggetto di gara anche a fronte di novità normative intervenute nel corso del contratto d'appalto e/o dell'estensione, in termini d'uso, di moduli applicativi potenzialmente presenti nell'ambito della procedura ma non inizialmente utilizzati.

L'Appaltatore dovrà garantire anche un adeguato supporto formativo in ordine all'utilizzo del software operativo prevedendo un articolato percorso formativo sulle diverse potenzialità dello stesso software per tutto il personale dell'Autorità interessato all'utilizzo.

Il personale che dovrà garantire il percorso formativo in argomento dovrà essere in possesso di una specifica ed approfondita conoscenza della procedura operativa di riferimento.

Nel corso del periodo di esecuzione del contratto, il servizio potrà essere sviluppato e implementato con altri servizi - sempre inerenti all'ambito amministrativo - che l'Autorità potrebbe ritenere necessari per la gestione del personale. Tali sviluppi, in generale, verranno individuati tramite specifici "progetti a corpo" la cui esecuzione è regolamentata al successivo art. 4, par. 4.5.

### **3.4. Fattori critici per l'erogazione dei servizi**

Nell'Allegato 1 sono riportati i livelli di servizio richiesti. I fattori critici (sia a livello funzionale che a livello di sistema) descritti nei paragrafi seguenti sono ritenuti critici ai fini di una corretta erogazione del servizio richiesto.

#### **3.4.1 Fattori critici a livello di sistema**

- Riservatezza dei dati trattati (*cf. successivo paragrafo 3.4.3*).
- Tempestività di intervento in caso di guasto o malfunzionamento anche non bloccante dei sistemi assicurando un parametro MTBF (*mean time between failures*) più basso possibile.
- Livello e qualità del servizio a fronte di problemi di accesso ai dati più alto possibile. Ogni problema deve essere preso in carico con la massima velocità, in modo particolare se riguarda una parte ampia della popolazione dell'Amministrazione e/o se interviene nel periodo (a fine mese) di consuntivazione delle presenze e elaborazione del cedolino. Nella nozione di qualità del Servizio è compresa la base di conoscenza, finalizzata al continuo miglioramento, delle caratteristiche, dei problemi ricorrenti, e di eventuali "work-around".
- Disponibilità a implementare richieste di modifica di servizi/processi mediante sviluppo di nuove funzionalità. Infatti, si può correttamente affermare che l'architettura applicativa dei sistemi dell'Autorità è in continua evoluzione e tutti i sottosistemi ad essa afferenti possono essere impattati, allo scopo di effettuare una continua opera di razionalizzazione del servizio ai Dipendenti. Il processo per cui una richiesta viene recepita, analizzata, stimata, implementata dopo l'accettazione, testata, rilasciata in produzione deve essere più veloce ed efficace possibile. Particolare attenzione deve essere posta alla integrazione con altri sistemi.
- Massimo grado di autonomia possibile nella conduzione operativa del servizio, nella gestione degli incidenti e nella pianificazione a breve termine delle azioni e degli interventi di miglioramento. La Direzione Affari Generali e Risorse, Unità Sistemi Informativi dell'Autorità interviene idealmente soltanto nella fase di pianificazione di medio-lungo termine, nei cambiamenti di ordine maggiore, e nella gestione di incidenti importanti. Deve essere però sempre disponibile la possibilità di fare audit sul sistema, sulla base dati, e sui processi di lavoro, da parte della Direzione stessa o di terzi, e per questo devono essere disponibili il materiale documentale e gli accessi ai sistemi. Inoltre, la pianificazione delle operazioni che comportino un disservizio per gli utenti deve essere concordata in maniera adeguata con la Direzione Affari generali e Risorse dell'Autorità.

#### **3.4.2 Fattori critici a livello funzionale**

a) Rispetto dei tempi di raccolta, certificazione ed autorizzazione dati.

Tale fattore è determinante nelle varie fasi e, più precisamente, nei seguenti aspetti:

1. Raccolta dati relativi agli aspetti connessi alle presenze/assenze (straordinari, congedi, aspettative, etc.). Tali dati, che hanno impatto sull'elaborazione delle retribuzioni mensili, sono raccolti, verificati e certificati dall'ufficio che gestisce le presenze, e dovranno essere trasmessi nei tempi utili in modo che l'accredito dello stipendio avvenga almeno un giorno lavorativo precedente il 27 del mese.
2. Raccolta dati relativi agli inserimenti e cessazioni del personale. L'inserimento o la cessazione di personale, per tutte le tipologie contrattuali previste, necessita di tempi tecnici di elaborazione e obblighi in materia di trasmissioni delle necessarie informazioni ad Enti ed Organizzazioni. Pertanto, la raccolta, e l'inserimento delle informazioni nel sistema di gestione del personale, a cura della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, dovrà avvenire nei tempi utili per l'accredito dello stipendio e per il rispetto della normativa vigente.
3. Raccolta dati relativi a modifiche giuridiche ed economiche individuali e/o per insiemi omogenei di personale, derivanti da modifiche normative del trattamento economico fondamentale. La raccolta, e l'inserimento delle informazioni nel sistema di gestione del personale, a cura della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, dovranno avvenire nei tempi utili per l'accredito dello stipendio e per il rispetto della normativa vigente.
4. Raccolta dati relativi a riconoscimento di trattamenti economici accessori, individuali e/o per insiemi omogenei di personale, derivanti dall'applicazione di norme o da processi valutativi. La raccolta, e l'inserimento delle informazioni nel sistema di gestione del personale, a cura della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, dovranno avvenire nei tempi utili per il rispetto della normativa vigente.

b) Correttezza nell'elaborazioni delle spettanze mensili.

Le elaborazioni delle spettanze mensili devono essere effettuate in applicazione della normativa legislativa di riferimento, nel rispetto del "regolamento del personale" dell'Autorità e sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità. Il rispetto di tale fattore è determinante per la corretta elaborazione delle spettanze retributive del personale.

c) Rispetto dei tempi di elaborazione delle spettanze mensili.

Tale fattore è determinante nelle fasi di trasmissione degli elaborati relativi agli obblighi fiscali e contributivi, nonché alla trasmissione alla banca tesoriera per gli accrediti degli stipendi.

d) Correttezza nell'elaborazioni e nell'inoltro, con il rispetto della tempistica stabilita dalla normativa, delle denunce contributive mensili.

Le elaborazioni delle denunce contributive mensili devono essere effettuate in applicazione della normativa legislativa di riferimento; il rispetto di tale fattore è determinante per la corretta determinazione dei contributi da versare agli enti previdenziali.

e) Rispetto dei tempi di inoltro delle denunce contributive mensili agli enti previdenziali (UNIEMENS, DASM).

f) Rispetto dei tempi di inoltro mensile dei mod. F24 per il versamento dei contributi, delle detrazioni fiscali operate e dell'IRAP.

g) Correttezza nell'elaborazioni e nell'inoltro, con il rispetto della tempistica stabilita dalla normativa, delle dichiarazioni annuali e certificazioni fiscali (mod. 770, Dichiarazione IRAP, Autoliquidazione INAIL, Certificazione Unica, Etc.). Le elaborazioni delle denunce contributive mensili devono essere effettuate in applicazione della normativa legislativa di riferimento; il rispetto di tale fattore è determinante per la corretta determinazione dei contributi da versare agli enti previdenziali.

h) Rispetto tempi elaborazione, rispetto normativa, aggiornamento tempestivo normativa (automatico se derivante da normativa direttamente applicabile all'Autorità, dopo confronto con la Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità negli altri casi).

i) Inserimento tempestivo nel sistema delle variazioni organizzative da realizzarsi comunque entro dieci giorni dalla loro comunicazione da parte degli uffici dell'Autorità.

- j) Rispetto di una tempistica stringente, come definita negli indicatori IQ-10, nel servizio di supporto normativo in funzione della complessità della richiesta (risposta veloce per quesiti tipici nel campo della consulenza del lavoro in ambito P.A., risposta in tempi più lunghi per quesiti più complessi sempre in ambito P.A. o per quesiti specifici riguardanti, in senso stretto, le AAI e, in particolare, l'ARERA);

### 3.4.3 Approccio alla sicurezza e integrità dei dati

La sicurezza di un processo, sistema, servizio, può essere affrontata secondo i tre aspetti critici:

- **Riservatezza:** i dati sono visualizzabili dalle sole persone autorizzate a farlo;
- **Integrità:** il dato non deve subire modifiche non desiderate, né accidentali né dolose;
- **Disponibilità:** i dati devono essere disponibili dietro richiesta delle persone autorizzate.

La **riservatezza** è un requisito conseguente al fatto che il servizio oggetto del presente Capitolato tratta dati personali sensibili e giuridicamente protetti. Il servizio deve naturalmente essere adeguato e di conseguenza prevedere almeno:

- accesso alle interfacce criptato a livello alto (https);
- accesso in SSO con l'Autorità.

Dal punto di vista dell'**Integrità** del dato invece si deve considerare il fatto che i dati in questione sono utilizzabili anche a distanza di anni in situazione di normale operatività (ad esempio il cambio di Istituto pensionistico o un adeguamento retroattivo di retribuzione) o di contenzioso (ricostruzione di carriera). Per questo motivo deve essere garantita l'integrità nel tempo di tutti i dati trattati e prodotti, senza limite di *retention*. Il servizio che si va a realizzare deve essere predisposto a supportare la conservazione sostitutiva senza ulteriori oneri per l'Autorità.

Dal punto di vista della **Disponibilità** nel tempo dei dati invece particolare attenzione deve essere posta al tema del backup e della *Business continuity*.

Da ultimo si deve ricordare che in Autorità, come del resto nella P.A in generale, è molto forte la spinta per una dematerializzazione dei processi, ivi quindi inclusi quelli relativi al servizio oggetto del presente Capitolato.

Le ridotte esperienze fin qui condotte però lasciano capire che la fiducia verso una organizzazione dematerializzata non può prescindere dalla dematerializzazione della firma stessa, ove essa sia richiesta, con l'adozione quindi della c.d. Firma Digitale. Pertanto, è necessario che tutti i flussi che richiedano attualmente una firma su supporto cartaceo possano essere replicati usando la firma digitale, secondo gli standard attualmente in uso in Italia (si consulti in merito la documentazione sul sito dell'Agenzia per l'Agenda Digitale).

Anche in questo caso quindi i sistemi devono essere adeguatamente predisposti, e configurati a richiesta senza oneri aggiuntivi per l'Autorità.

### 3.5. Responsabili contrattuali e referenti tecnici

Ai fini dell'individuazione dei soggetti (sia dell'Autorità che dell'Appaltatore) coinvolti a vario titolo nella gestione del contratto si rimanda a quanto specificato all'art. 4 del Capitolato amministrativo.

### 3.6. Consuntivazione periodica

Il Fornitore è tenuto documentare all'Autorità:

- A. Al termine della fase di avvio:
- Le attività svolte
  - I test eseguiti
  - Le giornate di formazione erogate

- Gli indicatori di qualità IQ-01 e IQ-02.
- B. Con frequenza mensile:
- i cedolini emessi
  - le altre attività eseguite connesse all'erogazione dei cedolini
  - gli indicatori di qualità da IQ-06 a IQ-11
- C. con frequenza trimestrale:
- Incidenti e relativa soluzione
  - Aggiornamenti dei sistemi
  - Disponibilità dei sistemi
  - gli indicatori di qualità da IQ-02 a IQ-05
  - Cambiamenti messi in opera nei sistemi, con relativa analisi di dettaglio e giustificazione dell'effort dichiarato in sede di fatturazione se trattasi di interventi in eccesso ai primi 4 anni.
- D. Con frequenza annuale:
- Sintesi delle informazioni mensili/trimestrali
  - Evidenziazione delle azioni annuali (es. 770, autoliquidazione INAIL etc.)

In particolare, per ogni incidente deve essere riportato chi lo ha segnalato, la classificazione dello stesso (utente, amministratore o tecnico), la classificazione della gravità, la data e ora di comunicazione, la data e ora di presa in carico, la data e ora di soluzione, il numero di utenti impattati, l'analisi del problema, la soluzione identificata, etc ed eventuale workaround suggerito.

Oltre la consuntivazione sopra descritta, resta inteso che la documentazione relativa ad ogni segnalazione d'anomalia verrà condivisa con l'Autorità in tempo reale.

La consuntivazione viene approvata dal referente dell'Autorità e permette di dar seguito alla fatturazione degli importi.

### **3.7. Assicurazione qualità delle prestazioni fornite**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della qualità del servizio e in generale dal proprio Sistema di Gestione della Qualità;
- adoperarsi in ogni modo affinché venga assicurato il coordinamento con l'Autorità e con gli altri soggetti coinvolti ai fini del mantenimento e miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza finale.

Gli indicatori atti a descrivere i livelli di qualità della fornitura e i livelli di servizio richiesti (SLA) e utilizzati ai fini delle azioni contrattuali (in particolare delle penali definite dal Capitolato amministrativo) sono definiti nell'Allegato 1.

Nel caso in cui il Fornitore proponga, in sede di offerta, valori soglia migliorativi nei casi in cui ciò è previsto, tali nuovi valori di soglia verranno, in caso di aggiudicazione, assunti come base di riferimento per il Piano della Qualità a discrezione dell'Autorità.

Il Fornitore deve consegnare periodicamente, all'Autorità, il Rapporto sui livelli di servizio effettivi che dovrà contenere la rendicontazione degli indicatori e in caso di superamento dei valori soglia, le motivazioni di tali superamenti e le azioni correttive intraprese. Sulla base della rendicontazione dei livelli di servizio effettivi, l'Autorità può applicare le penali previste nel Capitolato amministrativo per mancato rispetto dei livelli di servizio.

### **3.8. Rilievi, penali e azioni correttive**

Fermo quanto rappresentato nei livelli di servizio di cui all'allegato n. 1 al presente Capitolato, ai fini della disciplina regolamentante i rilievi, le penali e le azioni correttive, si rimanda a quanto stabilito all'art. 8 del Capitolato amministrativo.

#### **4. SERVIZI RICHIESTI: DESCRIZIONE E REQUISITI**

Come anticipato nel Cap. 3, nei paragrafi seguenti verranno descritti in dettaglio i servizi richiesti, ed i relativi requisiti, oggetto del Contratto.

##### **4.1. Servizio di elaborazione dei cedolini stipendiali e di tutte le attività correlate**

Sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione Affari Generali e Risorse, del Regolamento del personale e delle carriere vigente in Autorità e della normativa fiscale e contributiva, il Fornitore deve provvedere, tramite il proprio sistema informativo, ad erogare un servizio completo relativo a:

1. Elaborazione mensile delle spettanze al personale;
2. Elaborazione delle dichiarazioni mensili contributive;
3. Elaborazione dei modelli mensili di versamento delle ritenute fiscali;
4. Elaborazione annuale delle certificazioni dei redditi erogati e delle ritenute operate;
5. Elaborazione dei modelli riepilogativi annui (mod. 770, Denuncia IRAP, Autoliquidazione INAIL, etc.).

La correttezza contabile, nonché la conformità alle vigenti normative in materia fiscale, previdenziale, contrattuale, del risultato del calcolo degli stipendi, dovrà essere precipuo compito dell'Appaltatore.

##### **4.1.1 Scheda retributiva**

Per ogni persona che ha percepito emolumenti o ha svolto attività presso l'Autorità, il Fornitore dovrà assicurare, tramite il proprio sistema informativo, la memorizzazione in una scheda sintetica di tutte le variazioni giuridiche ed economiche, con evidenziazione delle singole voci retributive erogate, con indicazione del periodo di erogazione (cassa) e dell'anno di competenza nonché la registrazione temporale delle variazioni giuridiche ed economiche, avvenute durante la carriera (Scheda Retributiva cfr. Allegato 2).

Tale scheda deve essere facilmente consultabile e stampabile, e sempre a disposizione dell'amministrazione come dato di estrema sintesi degli emolumenti erogati e conguagliati, sia secondo il criterio di cassa sia secondo quello di competenza. Il servizio di elaborazione cedolini prevede differenti adempimenti temporali e adempimenti formali, oltre a criticità derivanti dagli obblighi normativi, sia fiscali che previdenziali.

La Scheda Retributiva essendo richiesta per ogni singolo individuo, di qualsiasi categoria di personale che presti o abbia prestato la propria opera presso l'Autorità, deve essere implementabile da parte dell'Autorità con i dati storici.

##### **4.1.2 Adempimenti mensili richiesti**

Nell'ambito del servizio di elaborazione dei cedolini stipendiali sono inclusi tutti i seguenti adempimenti mensili:

- a. elaborazioni dei cedolini e relativi riepiloghi per ripartizione dei costi e il controllo del raggiungimento dei limiti di erogazione dei compensi;
- b. tabulati nominativi delle retribuzioni nette, sia in formato cartaceo che elettronico e produzione del file di interscambio bancario per l'immissione diretta dei bonifici da inviare al Tesoriere per i relativi accrediti bancari, suddivisi per:
  - Componenti del Collegio dell'Autorità;
  - Personale Dipendente (sede di Milano e Ufficio di Roma);
  - Personale Comandato/Distaccato/Fuori ruolo e lavoratori assimilati;
  - Altri organi istituzionali dell'Autorità, consulenti, esperti esterni, lavoratori occasionali e Lavoratori

Assimilati;

- Bonifici su conti esteri;
  - Altri casi particolari (Assegnisti, Stagisti, ecc.).
- c. reportistica necessaria (sulla base della documentazione esemplificativa di cui all'allegato 2) per l'emissione di mandanti e reversali di incasso per tipologia di spesa e della trattenuta effettuata, ovvero riepiloghi nominativi delle spese sostenute e delle ritenute effettuate relative a:
- retribuzioni e compensi corrisposti;
  - rimborsi spese riconosciuti;
  - contributi a previdenza obbligatoria;
  - contributi a previdenza complementare;
  - imposte sul reddito delle persone fisiche;
  - addizionali regionali e comunali;
  - contributi a polizze e casse sanitarie;
  - quote sindacali;
  - versamenti rate prestiti e recuperi diversi;
- d. il sistema di elaborazione delle retribuzioni dovrà permettere una modalità automatica di trasmissione dei dati al sistema di contabilità attualmente in uso presso l'Amministrazione finalizzata alla generazione dei mandati di pagamento e delle reversali relativi ai contributi mensili (compresi i contributi a carico dell'amministrazione, IRAP, INPS, INPS-Gestione Dipendenti Pubblici, INPGI, Previdenza Complementare, IRPEF, addizionali regionali e comunali, etc.) suddivisi secondo la struttura del bilancio dell'Autorità. L'Autorità sosterrà i costi di tale integrazione limitatamente agli adeguamenti necessari *sul lato del sistema di contabilità* (come da modelli esemplificativi di mandati e reversali di cui alla documentazione in allegato 2);
- e. modulistica di legge per i diversi versamenti fiscali e contributivi mensili (mod. F24EP per versamenti all'erario, e agli enti previdenziali: INPS, INPS-Gestione Dipendenti Pubblici, INPGI, INAIL, etc.), sulla base dei dati elaborati e il relativo inoltro, in via telematica, il tutto nel rispetto delle tempistiche previste;
- f. elaborazione, compilazione e presentazione delle denunce mensili, nelle forme previste (telematica o cartacea), per dipendenti iscritti all'INPS, per quelli iscritti all'INPS-Gestione Dipendenti Pubblici e per quelli iscritti INPGI, dei modelli rispettivamente previsti dagli istituti citati;
- g. elaborazione, compilazione e presentazione delle denunce e certificazioni INPS o INPGI per altri soggetti per cui venga elaborato un cedolino;
- h. predisposizione di tutti i dati afferenti le voci fisse e continuative, nonché le voci accessorie, suddivise per anno di competenza utili per la ricostruzione della carriera previdenziale del dipendente (calcolo della pensione, riscatti, ricongiunzioni economiche);
- i. predisposizione dei dati per il personale in quiescenza ed attività correlate;
- j. riepilogo degli assegni del nucleo familiare riconosciuti al personale dipendente ed ai collaboratori;
- k. elaborazioni, allegati, comunicazioni cartacee e informatiche, con generazione di un tracciato di trasferimento dati delle posizioni sulla base delle specifiche fornite dal gestore del fondo di Previdenza Complementare;
- l. rendicontazioni varie quali, ad esempio (i) benefit erogati e loro natura; (ii) rate prestiti incassate.

#### **4.1.3 Altri adempimenti**

Nell'ambito del servizio di elaborazione dei cedolini stipendiali sono inclusi altresì i seguenti adempimenti ulteriori:

- a. Applicazione accordi contrattuali del personale dipendente: su indicazione da parte della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, si dovrà provvedere all'applicazione di accordi contrattuali del personale dipendente con

evidenziazione, per ogni dipendente, nella “scheda retributiva” delle variazioni stipendiali dovute ad aumenti contrattuali, avanzamento di carriera, progressioni orizzontali, verticali, etc.;

- b. Gestione dell’indennità di residenza parte fissa – conviventi: gestione delle dichiarazioni dei dipendenti, determinazione dell’indennità dovuta mensilmente e attribuzione nel cedolino paga;
- c. Gestione delle posizioni previdenziali: gestione dei ruoli e delle denunce relative alle posizioni della previdenza obbligatoria, sia in modalità cartacea che informatica;
- d. Previdenza Complementare: gestione ruoli/riepiloghi/denunce e tutto ciò che sarà attinente alla Previdenza Complementare. In particolare, dovrà essere creata una parte specifica della “scheda retributiva” individuale (come da modello esemplificativo di cui alla documentazione in allegato 2) che permetta di registrare le movimentazioni relative ai versamenti al fondo, quota dipendente e quota a carico Autorità, con quantificazione dei contributi non dedotti dal reddito. Inoltre, predisposizione dei report per i versamenti al fondo e predisposizione dei file di trasmissione al gestore. Elaborazione di report mensili ed annui che permettono il controllo di gestione dei contributi al fondo di previdenza complementare erogati dall’Autorità;
- e. Gestione TFR: prospetti riepilogativi individuali relativi alla determinazione della rivalutazione TFR e relativa imposta sostitutiva, e conseguente aggiornamento della consistenza del fondo TFR, e riepilogo complessivo di tutto il personale con presenza di TFR accantonato;
- f. Riepilogativo trimestrale e annuo: predisposizione di un “cedolino riepilogativo” per dipendente contenente:
  - tutte le competenze retributive corrisposte allo stesso suddiviso in trattamento fondamentale, trattamento accessorio, rimborsi riconosciuti, benefit riconosciuti, ecc.;
  - tutte le ritenute effettuate al dipendente;
  - i relativi imponibili fiscali e previdenziali;
  - i relativi contributi a carico dell’Autorità riferite al dipendente stesso, sia per la previdenza obbligatoria, sia per la previdenza complementare;
- g. Certificazione Unica: predisposizione e stampa del modello Certificazione Unica (anche per i lavoratori autonomi non gestiti a livello di elaborazione del compenso) con il relativo inoltro telematico nel rispetto della normativa vigente e delle relative scadenze di legge nonché elaborazione del modello Certificazione Unica provvisorio su richiesta per il personale cessato;
- h. Modello 770: predisposizione modello 770, nel rispetto della normativa vigente e delle relative scadenze di legge, con il relativo inoltro telematico;
- i. Gestione e trasmissione delle Comunicazioni Obbligatorie di assunzione, proroga, distacco, trasformazione, cessazione dei rapporti di lavoro;
- j. Gestione completa delle pratiche di denuncia di infortunio - sul luogo di lavoro o in itinere -: predisposizione e trasmissione delle denunce infortunio e gestione delle successive comunicazioni (inoltro informatico della denuncia nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa e gestione del suo iter fino alla completa chiusura);
- k. Autoliquidazione INAIL – Denuncia degli iscritti: predisposizione denuncia INAIL e fornitura degli importi da liquidare all’Istituto, suddivisi per centro di costo, al fine dell’emissione dei relativi mandati, conformemente alla struttura del bilancio dell’Autorità. Inoltro telematico della denuncia nel rispetto della normativa vigente e delle relative scadenze di legge;
- l. Gestione dei conguagli fiscali con importazione dei modelli riassuntivi relativi alle dichiarazioni del personale – mod. 730: gestione dei modelli 730 e di tutti i dati concernenti l’assistenza fiscale a norma di legge e relative istruzioni ministeriali di complemento;
- m. Condoni previdenziali/assistenziali/fiscali: valutazione ed eventuale esecuzione della dichiarazione integrativa (condono o ravvedimento operoso) con predisposizione versamenti e dichiarazioni e relativo inoltro cartaceo/telematico all’Ente competente;
- n. Autotutela fiscale/previdenziale: assistenza all’Amministrazione e disbrigo delle pratiche di autotutela nei confronti dell’Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, INPGI, per eventuali contestazioni relative alle denunce

presentate con predisposizione di dichiarazioni e/o versamenti e relativo inoltro cartaceo/telematico all'Ente competente;

- o. Controllo di gestione: predisposizione dei dati per l'attività di monitoraggio della spesa del personale ai fini del controllo di gestione e del conto annuale da presentare alla Ragioneria Generale dello Stato;
- p. Statistiche e dati diversi: predisposizione di dati e statistiche richieste dalle leggi speciali in materia, dalla legge finanziaria e dalla normativa complementare, in riferimento ad adempimenti obbligatori per l'Amministrazione;
- q. Certificazioni: predisposizione delle certificazioni di legge, da rilasciare ai dipendenti ed assimilati, e richieste da Enti esterni all'Autorità, quali I.N.P.S., INPS – Gestione Dipendenti Pubblici, etc.;
- r. Assegni familiari: Liquidazione delle domande di riconoscimento dell'assegno al nucleo familiare;
- s. Dichiarazione IRAP: predisposizione e stampa della dichiarazione IRAP determinata secondo il metodo "retributivo" ed inoltro telematico nel rispetto della normativa vigente e delle relative scadenze di legge;
- t. Prospetti INPS – Gestione Dipendenti Pubblici per prestazioni previdenziali: predisposizione e stampa per l'inoltro all'Ente previdenziale, dei modelli previdenziali relativi alle prestazioni previdenziali nel rispetto della normativa vigente e delle relative scadenze (es. Mod. PA04, Nuova Passweb);
- u. Gestione amministrativa della polizza sanitaria: al fine di una idonea gestione della polizza sanitaria del personale dipendente e dei familiari, si deve provvedere alla gestione dell'anagrafica dei percettori e all'Amministrazione delle quote di pertinenza del premio assicurativo;
- v. Reportistica ai fini della redazione Conto annuale del personale ex titolo V, D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i. (v. allegato 2);
- w. Reportistica ai fini della pubblicazione dei dati previsti dagli obblighi di trasparenza ex artt. 13-20, D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i.;
- x. Gestione comunicazioni di Enti impositori/Istituti previdenziali (eventualmente propedeutica all'attività di cui alla precedente lettera n)): analisi di atti e comunicazioni provenienti da Agenzia delle Entrate, Istituti previdenziali, Agenti della Riscossione, con i quali si rilevano inadempienze o anomalie in dichiarazioni, denunce, versamenti (a titolo esemplificativo: note di rettifica, avvisi bonari, ECA con squadrature, avvisi di addebito, avvisi di irregolarità, preavvisi di accertamento negativo, errori bloccanti su denunce). Per ciascun documento ricevuto, dovrà essere prodotta – in tempo utile per predisporre le opportune azioni entro i termini previsti dall'atto ricevuto, e comunque non oltre la soglia di cui all'indicatore IQ-09 – una relazione sintetica indicante: la situazione o adempimento coinvolto; la debenza o meno di eventuali importi richiesti; le azioni da intraprendere e i tempi previsti per la loro esecuzione;
- y. Prospetto informativo disabili ex art. 9, comma 6, Legge 68/99: gestione della predisposizione e successivo invio, nel rispetto del termine indicato ogni anno dal Ministero del Lavoro, del prospetto disabili mediante la piattaforma telematica SINTESI della Città Metropolitana di Milano o altro nodo di coordinamento regionale di competenza;
- z. Rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile (prospetto biennale pari opportunità).

Tutti gli adempimenti descritti devono essere gestiti tramite il sistema con la possibilità di visualizzazione delle informazioni, la creazione di report di sintesi, la creazione di query di selezione e l'estrazione dei dati.

#### **4.1.4 Dati ed informazioni**

Al fine della predisposizione degli elaborati, i dati e le informazioni saranno forniti all'Appaltatore con le modalità (preferibilmente elettronica e solo ove ciò non possa essere eliminato per specifici motivi, anche cartacea) e secondo un formato e una modulistica da concordarsi preventivamente tra le parti.

Lo sviluppo di software per il caricamento dei dati, la creazione di "maschere" per l'inserimento dei dati o la modulistica eventualmente richiesta dall'Appaltatore è a totale carico del medesimo Appaltatore.

L'Appaltatore deve permettere il caricamento automatico nel sistema dei dati necessari alla gestione, sia del trattamento fondamentale, sia del trattamento accessorio in essere che dei benefit riconosciuti. Per il personale dell'Autorità preposto dovrà essere sempre possibile inserire o modificare da interfaccia web i dati forniti da flussi massivi (web service, CSV ecc.). È onere dell'Appaltatore assicurare il trattamento e la custodia dei dati relativi al servizio, sia in forma cartacea che

informatica, secondo le vigenti disposizioni in materia di riservatezza, integrità e disponibilità.

L'accertata violazione, da parte dell'Appaltatore, delle disposizioni vigenti in materia di riservatezza dei dati e/o della riservatezza delle informazioni di cui ne è venuto - direttamente o indirettamente - conoscenza durante l'espletamento del servizio, dà all'Autorità la facoltà di risolvere il contratto e rivalersi, a propria tutela, nei confronti dell'Appaltatore sotto qualsiasi forma.

#### **4.1.5 Modalità di gestione dei flussi**

Per tale elaborazione l'Appaltatore provvederà ad acquisire i dati relativi a:

- Assunzione, cessazione dal servizio e variazioni contrattuali;
- Importi e caratteristiche dei rimborsi spese per missioni e spostamenti di servizio;
- Dati relativi alle presenze/assenze che comportano variazioni retributive (straordinari, congedi parentali, permessi non retribuiti, buoni pasto erogati, ecc).
- Altri dati che comportano variazioni retributive (voci retributive accessorie, contributi welfare, etc.)

Le modalità di acquisizione dei dati (inserimento diretto da parte del personale dell'Unità preposta, importazione da altra applicazione o da altro sistema informatico, comunicazione mediante lettera) saranno concordate tra le parti.

Per il personale dell'Unità preposta deve comunque esser possibile caricare direttamente nel sistema di elaborazione delle paghe dati relativi al trattamento accessorio da erogare ed alle eventuali trattenute da effettuare.

L'Appaltatore, in accordo con l'Unità preposta della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, stilerà un calendario annuo per inserimento nel sistema dei dati necessari per l'elaborazione delle retribuzioni.

In linea di massima, il calendario si baserà sullo schema riportato in allegato (v. allegato 2). In ogni caso esso dovrà permettere che la consegna, all'Unità Contabilità, Bilancio e Trattamento Economico del Personale della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, dei cedolini paga definitivi, della reportistica e dei supporti per la trasmissione alla banca tesoriera dell'Autorità degli ordini di accredito, sia effettuata in tempo utile per consentire l'accredito delle retribuzioni sul conto corrente dei dipendenti il giorno lavorativo precedente il 27 di ciascun mese.

Particolari tempistiche potranno essere concordate per le elaborazioni dei mesi estivi e del mese di dicembre.

Inoltre, l'Appaltatore dovrà garantire il rispetto dei tempi di legge per tutti gli altri adempimenti connessi all'elaborazione delle retribuzioni.

#### **4.1.6 Adempimenti e archiviazione dati**

Indipendentemente dalle modalità organizzative con le quali l'Appaltatore renderà la prestazione, comunque tutti gli adempimenti (mensili e annuali) dovranno essere resi disponibili all'Autorità attraverso l'immissione e l'elaborazione degli stessi con il sistema informativo messo a disposizione dal medesimo Appaltatore, in modo tale che sia possibile mantenere aggiornati e continuativi gli archivi (su supporto informatico e, ove necessario, cartaceo) delle operazioni e degli adempimenti collegati ed inerenti il trattamento economico di tutto il personale dell'Autorità.

In ogni caso l'Appaltatore dovrà fornire all'Autorità, mensilmente, tutti i dati che hanno costituito i calcoli e i relativi risultati di cui al presente articolo, che resteranno di proprietà dell'Amministrazione, anche in formato elettronico compatibile con i sistemi operativi utilizzati dall'Autorità e dovrà fornire, altresì, annualmente, tutte le certificazioni in formato elettronico su modulistica ufficiale.

In particolare, per quanto riguarda la contabilità è richiesta (cfr. precedente punto 4.1.2 sub d) all'Appaltatore, nel corso della fase di avvio, la predisposizione di una modalità automatica di trasmissione dei dati al sistema di contabilità attualmente in uso presso l'Amministrazione finalizzata alla generazione dei mandati di pagamento e delle reversali sui vari capitoli di bilancio interessati. L'Autorità sosterrà i costi di tale integrazione limitatamente agli adeguamenti necessari *sul lato del sistema di contabilità* (come da modelli esemplificativi di mandati e reversali di cui alla documentazione in allegato 2).

#### **4.1.7 Garanzie e responsabilità**

Come già indicato, la correttezza contabile, nonché la conformità alle vigenti normative in materia fiscale, previdenziale, contrattuale, del risultato del calcolo degli stipendi, dovrà essere precipuo compito dell'Appaltatore.

Resta inteso che la compilazione/trasmissione dei documenti di cui al presente articolo è sotto la diretta responsabilità dell'Appaltatore, il quale dovrà provvedere al pagamento diretto all'Ente impositore in caso di multe/oneri che dovessero essere applicati per ritardi, errori di compilazione, ecc., o in subordine al rimborso nei confronti dell'Autorità nei casi in cui il pagamento diretto non sia tecnicamente possibile.

In caso di errori dovuti ad un non perfetto funzionamento delle procedure, saranno applicate al Fornitore le previsioni e le penali previste nel Capitolato amministrativo.

Il Fornitore è responsabile di ogni danno che potesse derivare all'Autorità ed a terzi dall'adempimento del servizio contrattualmente assunto.

Qualora l'Appaltatore, o chi per esso, non provveda al risarcimento o alla riparazione del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, l'Autorità procederà nei termini stabiliti dal Capitolato amministrativo (per quanto riguarda penali, escussione cauzione definitiva ed eventuale recesso). Restando comunque salva la facoltà per l'Amministrazione di procedere mediante soggetti terzi rivalendosi sull'Appaltatore stesso.

#### **4.1.8. Accesso ai prospetti retributivi e ad altri documenti da parte del personale**

Cedolino stipendiale, Certificazione Unica e altri elaborati individuali per i quali è prevista la consegna al lavoratore devono essere resi disponibili alle rispettive scadenze, per tutte le categorie di personale, in un'area riservata (portale) accessibile direttamente tramite intranet aziendale (sistema "Single Sign On"). Tale portale deve essere accessibile agli utenti, in modalità "Single Sign On", entro il giorno previsto per la distribuzione del primo cedolino paga.

Nell'area riservata devono potersi caricare, a richiesta dell'Unità preposta, anche altri documenti individuali prodotti dagli uffici dell'Autorità con altri applicativi informatici. Il caricamento di tali documenti individuali non prodotti dal software dell'Appaltatore è da considerarsi compreso nel servizio fino a n. 3 (tre) documenti all'anno per ciascun lavoratore.

Gli uffici preposti (attraverso utenze di ufficio o apposita configurazione delle utenze dei singoli addetti) devono avere accesso a tutti i documenti caricati.

Successivamente alla conclusione del periodo di erogazione dei servizi di cui al precedente punto 3.2.2, l'area riservata dovrà rimanere accessibile, sia da parte del singolo utente che da parte degli uffici preposti, per un periodo non inferiore a 24 mesi. Entro la fine di tale ulteriore periodo, tutti i documenti presenti nell'area riservata dovranno essere consegnati agli uffici preposti – i documenti individuali raggruppati in cartelle nominative – su supporto magnetico o con altra modalità da concordare.

#### **4.2 Gestione del sistema informativo e connettività**

È a totale carico del Fornitore il servizio di gestione del sistema informativo in un ambiente di hosting adeguato al rispetto dei livelli di servizio di cui all'allegato 1, nonché la gestione applicativa dal punto di vista dell'amministrazione tecnica delle stesse e l'esposizione delle applicazioni su web, con adeguato livello di connettività in ingresso.

Poiché il sistema informativo del Fornitore dovrà integrarsi con i sistemi dell'Autorità almeno per gli aspetti di accesso (SSO), flussi di dati in input e flussi di dati in output, si ritengono incluse nelle attività di amministrazione tecnica anche le attività di soluzione di eventuali malfunzionamenti, comprese le attività di "troubleshooting" congiunto con i tecnici dell'Autorità con altri fornitori della stessa su tematiche di integrazione dei sistemi.

La connettività web degli utenti è messa a disposizione dall'Autorità.

#### **4.3. Anagrafica**

Il Fornitore deve mettere a disposizione una propria anagrafica a supporto del corretto espletamento di tutti i servizi previsti dal presente bando, per tutto il personale che a qualsiasi titolo interagisce con le attività dell'Autorità, e per un numero illimitato di posizioni anagrafiche.

Dopo il primo popolamento iniziale, nel quale sarà cura del Fornitore raccogliere e uniformare le diverse fonti esistenti ed effettuare il primo popolamento, saranno concordate le modalità di allineamento delle informazioni tra le basi dati presenti in Autorità e l'anagrafica del Fornitore. In ogni caso il Fornitore deve garantire la fornitura di un sistema che rilevi, come errori bloccanti, l'assenza di alcune informazioni necessarie alla gestione delle attività oggetto della presente

fornitura.

Per l'implementazione e la manutenzione dei dati contenuti, il Fornitore dovrà predisporre sia l'esposizione di interfacce di integrazione (API, Web Service, ecc.) per permettere l'integrazione con sistemi dell'Autorità sia un'interfaccia Web con maschere d'inserimento/modifica con accessi multipli e la possibilità di completamento con inserimento di dati pregressi anche tramite importazione diretta di file. Inoltre, il Fornitore deve garantire l'integrità, la memorizzazione e l'accesso ai dati contenuti e la loro estrazione con opportune "query" di selezione, che, tra l'altro, devono consentire di rispondere ai dati richiesti per la trasparenza ed il conto annuale.

La gestione delle informazioni presenti nell'anagrafica, ed il loro accesso deve avvenire in modo selettivo e con la massima tutela alla riservatezza.

L'anagrafica dovrà inoltre:

- consentire di seguire l'evoluzione della struttura organizzativa nel tempo;
- prevedere il tempestivo aggiornamento a seguito di processi di mobilità e processi riorganizzativi anche profondi;
- permettere la gestione di alcune indennità e della polizza sanitaria, anche per i familiari del dipendente;
- gestire i diversi periodi lavorativi nell'Amministrazione con dettaglio della tipologia dei contratti applicati e della relativa tracciabilità storica delle variazioni intercorse (cosiddetta "Scheda Retributiva");
- gestire le peculiarità legate all'assunzione (Vincitore di concorso, stabilizzazione, ecc.);
- garantire la tracciabilità storica delle diverse funzioni ricoperte e delle competenze acquisite con grado di valutazione;
- elaborare iter formativi sulla base dei ruoli, delle mansioni e degli incarichi dei dipendenti;
- rispondere all'esigenza di gestire i risultati derivanti dalla valutazione periodica a carattere individuale e storicizzarne i risultati.

#### **4.4. Servizio di supporto normativo**

Il servizio richiesto è finalizzato ad un supporto normativo in merito alla conformità delle decisioni prese dall'Amministrazione in materia di gestione del personale e dei rapporti contrattuali con il personale, sia titolare di rapporti subordinati, sia titolare di rapporti parasubordinati. La decisione finale sull'adozione della decisione resta prerogativa dell'Amministrazione. Inoltre, l'Appaltatore dovrà fornire un supporto specialistico in merito all'interpretazione/all'applicazione delle norme che regolano il rapporto di lavoro presso l'Autorità e in particolare nei seguenti campi:

- a) Assistenza giuridica specifica in materia di diritto del lavoro e sindacale in generale e del pubblico impiego (sia contrattualizzato che non contrattualizzato), in particolare attraverso un servizio di segnalazione periodica (realizzato tramite la creazione di una mailing list interna periodica) su novità normative in materia di gestione rapporto lavoro, con valutazione dell'eventuale impatto sul personale dell'Autorità delle principali novità normative (leggi, regolamenti e circolari esplicative) e giurisprudenziali, con valutazione circa l'applicabilità o meno all'Autorità, con particolare riferimento alle seguenti tematiche:
- procedure selettive e concorsuali;
  - adempimenti del datore di lavoro in materia di assunzioni (anche obbligatorie ex legge 68/1999 e s.m.i.) e cessazioni del rapporto di lavoro;
  - contratti di lavoro a vario titolo e adempimenti connessi;
  - relazioni sindacali e prerogative sindacali e condotte antisindacali;
  - gestione completa del rapporto di lavoro (es. congedi, trasferimenti, comandi e distacchi, aspettative, procedimenti disciplinari etc.) ed adempimenti connessi;
  - gestione della dotazione organica;
  - vincoli normativi su tutele a categorie particolari.

- b) Assistenza specifica nella normativa relativa ai compiti di sostituto d'imposta per i trattamenti fiscali con aggiornamenti puntuali sulle variazioni del TUIR e delle modalità di dichiarazione e versamento delle ritenute fiscali operate;
- c) Assistenza specifica nella normativa relativa agli obblighi contributivi e ai compiti di sostituto d'imposta per i trattamenti previdenziali e assistenziali, con aggiornamenti puntuali sulle variazioni previsti in materia, sia sulla determinazione degli imponibili, sia sulle modalità di dichiarazione e versamenti contributivi;
- d) Assistenza specifica in materia di gestione del rapporto di lavoro, in particolare per quanto riguarda:
  - Obblighi previsti all'assunzione o all'avvio di una collaborazione e alla loro cessazione;
  - Gestione del rapporto di lavoro, specificatamente per quanto riguarda la tutela delle categorie protette, l'assistenza a portatori di handicap, tutela della lavoratrice madre e dei genitori in genere;
  - Obblighi derivanti dalle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro e la gestione amministrativa degli infortuni;
- e) Assistenza specifica in materia di trattamenti assistenziali, previdenziali e prestazioni pensionistiche. In particolare, l'assistenza riguarda:
  - L'erogazione di specifici istituti assistenziali quali, ad esempio, l'Assegno per il Nucleo Familiare;
  - La normativa in materia, sia di previdenza obbligatoria, sia di previdenza complementare;
  - La normativa in materia di prestazioni pensionistiche quali, ad esempio, riscatti e ricongiunzioni di periodi contributivi, erogazione di trattamenti pensionistici, etc.
- f) Assistenza specifica in materia di trattamento dei dati personali e dati sensibili.

#### **4.4.1 Modalità per il servizio di supporto normativo**

Nell'ambito del servizio di supporto normativo, oltre al già richiamato servizio di segnalazione periodica tramite mailing list interna, e alla disponibilità di risorse cui ai sottoparagrafi seguenti, si procede con le modalità di seguito indicate:

- formulazione, su richiesta dell'Amministrazione, di pareri su specifiche problematiche;
- risposta, su richiesta dell'Amministrazione, a quesiti specifici;
- individuazione della normativa applicabile ad una particolare fattispecie, istituto o procedura;
- effettuazione, su richiesta, di approfondimenti normativi o giurisprudenziali su specifiche tematiche/istituti;
- assistenza, su richiesta dell'Amministrazione, nella stesura di documenti contrattuali o disposizioni interne (regolamenti/circolari) a contenuto giuslavoristico, nella redazione di format/modelli per richieste connesse alla gestione del rapporto di lavoro;
- assistenza nella risoluzione di problematiche concrete nel corso di procedimenti giuslavoristici, con individuazione di proposte di soluzione.

#### **4.4.2 Personale dedicato per le attività di assistenza specialistica e supporto**

Oltre alle giornate di formazione di cui al paragrafo 3.2.2, nel corso del periodo di erogazione del servizio l'Appaltatore si impegna a essere presente, con proprie risorse, presso la Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, per **non meno di due giornate medie al mese** su media trimestrale frazionabili anche in mezze giornate, **per un totale di 72 giornate** nell'arco del periodo di erogazione dei servizi pari a 36 mesi, estendibili in ipotesi di proroga del contratto per ulteriori massimo 24 giornate.

La presenza delle risorse dell'Appaltatore ha il duplice scopo di garantire in modo efficace il servizio di supporto normativo e di consentire una verifica costante della qualità del servizio di elaborazione attraverso una stretta collaborazione che individui le criticità e le particolari esigenze che tempo per tempo si presentino. Pertanto, per ogni intervento, o insieme di interventi nel periodo, si concorderanno preventivamente gli aspetti da sottoporre a maggiore attenzione, affinché, sempre con la supervisione di un soggetto con i requisiti di cui al paragrafo 3.1 *sub* 3, intervenga la risorsa che per competenze sia la più adeguata all'attività da svolgere.

Le giornate di presenza e gli orari verranno concordati con il Responsabile dell'Unità preposta della Direzione Affari

Generali e Risorse. Solo se le parti converranno sulla pari efficacia della differente modalità, alcune delle giornate di presenza previste potranno essere sostituite da momenti di confronto a distanza (riunioni telefoniche, via web o simili).

**Nel corso del periodo della fase di avvio**, l'Appaltatore si impegna, altresì, a garantire la costante presenza, presso gli uffici della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità, sia delle risorse competenti dal punto di vista operativo - per almeno una giornata alla settimana, anche frazionabile in mezze giornate - sia del proprio coordinatore del servizio, service manager di cui all'art. 4 del Capitolato amministrativo, anche con presenza non continuativa.

Su richiesta dell'Appaltatore motivata da esigenze tecniche, si potranno concordare, tanto nella fase di avvio quanto nella fase di erogazione dei servizi, giornate di lavoro condiviso tra risorse dell'Autorità e risorse dell'Appaltatore in sede esterna rispetto alla sede di Milano dell'Autorità. In tali casi, il costo sostenuto dall'Autorità per la trasferta del proprio personale (anche non dipendente) sarà dedotto dalla prima fattura utile.

Sia l'Appaltatore che il suo personale opereranno e risponderanno direttamente al Direttore dell'esecuzione del contratto dell'Autorità e dovranno essere in grado di rispondere, in piena autonomia, su qualsiasi questione attinente le retribuzioni di tutto il personale.

#### **4.4.3 Assistenza remota ai dipendenti**

Nell'ambito del servizio di supporto normativo, il Fornitore deve inoltre prevedere un servizio di supporto e assistenza a tutto il personale dell'Autorità tramite Contact center, via e-mail. Il servizio dovrà fornire risposte scritte ai quesiti sottoposti dal personale nel rispetto dei tempi previsti nell'Allegato 1, in merito all'elaborazione dei cedolini e degli elaborati mensili e annuali.

#### **4.5. Prestazioni aggiuntive su richiesta**

Il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione - su richiesta dell'Amministrazione - di eventuali prestazioni aggiuntive, anche di supporto specialistico e/o formativo, relative a:

- 4.5.1 interventi di sviluppo tecnico ulteriori ai quattro (o diverso miglior valore in funzione di quanto offerto in sede di gara) interventi inclusi nel servizio di cui al precedente art. 3, par. 3.1, punto 2;
- 4.5.2 interventi formativi in eccesso a quelli minimi richiesti all'art. 3, par. 3.2.1(sub 5) e par. 3.2.2 (per quest'ultimo o ai diversi migliori valori in funzione di quanto offerto in sede di gara);
- 4.5.3 realizzazione di progetti a corpo di cui all'art. 3, par. 3.3, nonché per altre necessità che si rendessero necessarie nell'arco della durata contrattuale.

Le prestazioni dovranno essere rese mediante la messa a disposizione di risorse con profili professionali adeguati alle attività che verranno richieste all'Appaltatore, per iscritto, indicando l'oggetto del supporto richiesto e ogni altra informazione utile.

L'Appaltatore dovrà inviare un apposito progetto/offerta dettagliando le modalità di esecuzione del supporto, le figure professionali proposte (allegando i relativi curricula), le giornate/uomo necessarie, le tempistiche e il relativo costo (a giornata o a corpo).

Per le prestazioni di cui ai sub 4.5.1 e 4.5.2 l'Appaltatore è tenuto a quantificare il costo in base al costo a giornata derivante dall'offerta economica presentata in sede di gara con riferimento ai seguenti profili:

- Profilo A: junior con almeno 2 anni di esperienza specifica nell'attività di supporto richiesta;
- Profilo B: senior con almeno 4 anni di esperienza specifica nell'attività di supporto richiesta;

L'Amministrazione, esaminato il progetto/offerta presentato, potrà:

- a. non dar corso all'esecuzione della prestazioni di supporto richiesta;
- b. richiedere modifiche al progetto/offerta anche al fine di garantire il pieno raggiungimento dei propri obiettivi;
- c. comunicare all'Appaltatore la sua accettazione al fine di dar corso alla prestazione di supporto richiesta.

In nessun caso l'Appaltatore potrà dare esecuzione alla prestazione di supporto richiesta senza la previa autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione.

### Allegato 1 – Livelli di servizio richiesti

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-01. Durata della presa in carico dei servizi</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 3.2.1		
<b>Prestazioni</b>	Presa in carico dei servizi		
<b>Unità di misura</b>	Giorni solari	<b>Fonte dati</b>	piano dettagliato della fase di avvio Verbale di conclusione della presa in carico
<b>Periodo di osservazione</b>	Fase di presa in carico	<b>Frequenza di misurazione</b>	Misura effettuata al termine della presa in carico
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fine</i>: Data di conclusione della fase di presa in carico (desunta del verbale di conclusione della presa in carico)</li> <li>• <i>Inizio</i>: Data di avvio delle attività (desunta dal verbale di inizio attività)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-01 = Fine - Inizio$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-01 \leq 4$ mesi		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il non rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'addebito dei costi derivanti all'Autorità per il mantenimento della continuità dei servizi, con i Fornitori uscenti o con altre soluzioni ad hoc;</li> <li>• la facoltà di recesso del contratto qualora i ritardi siano superiori di un terzo rispetto al valore di soglia.</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	In linea generale non si rilevano al momento eccezioni, salvo il fatto che l'Autorità non riesca ad adempiere ad uno o più vincoli indicati nel piano d'avvio dettagliato per proprie ragioni, opportunamente accertate e documentate. In questo caso l'indicatore di qualità viene sospeso fino alla rimozione dell'ostacolo. Eventuali casi particolari (es. casi di forza maggiore) saranno esaminati di volta in volta a completa discrezione dell'Autorità.		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-02. Numero massimo di rilievi tollerati</b>		
<b>Riferimenti</b>	Qualsiasi requisito del capitolato tecnico, come eventualmente integrato dall'offerta qualitativa presentata in sede di gara		
<b>Prestazioni</b>	Tutte le prestazioni sia in fase di avvio che in fase di erogazione		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo scritto	<b>Fonte dati</b>	Lettere di rilievo
<b>Periodo di osservazione</b>	Tutto il periodo contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Misura effettuata dapprima sull'intera fase di avvio e successivamente su base trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<i>Numero di Rilievi emessi e data di emissione</i>		
<b>Regole di rilevazione dati</b>	<p>Vanno considerati tutti i rilievi emessi dal Direttore dell'esecuzione del contratto per l'Autorità con lettera di rilievo notificata al Fornitore, per qualsiasi motivo incluse a mero titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aspetti relativi alla correttezza di elaborazione delle retribuzioni</li> <li>• aspetti relativi alla corretta compilazione delle denunce contributive</li> <li>• aspetti relativi alla corretta compilazione dei modelli di versamento delle ritenute erariali e dei contributi previdenziali (mod. F 24) e dell'IRAP</li> <li>• aspetti relativi alla corretta elaborazione e compilazione delle dichiarazioni annuali (mod. 770, Dichiarazione IRAP, Autoliquidazione INAIL, Certificazione Unica, Etc.)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	<i>IQ-02 = Numero di Rilievi emessi</i>		
<b>Valori di soglia</b>	<p><i>IQ-02 ≤ 3 per la fase di avvio</i></p> <p><i>IQ-02 ≤ 2 per ogni trimestre della fase di erogazione</i></p> <p><i>IQ-02 ≤ 5 per ogni anno decorrente dal termine di ogni singolo trimestre.</i></p>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto di uno qualsiasi dei valori di soglia sopra indicati comporterà la facoltà per l'Autorità di procedere alla irrogazione di una penalità, pari ad un ammontare calcolato in ragione dello 0,5 per mille giornaliero del valore contrattuale moltiplicato convenzionalmente per 10 giorni; tale ammontare è dovuto per ogni rilievo in eccesso alla soglia. Superata la seconda penalità per questo indicatore nel corso dell'intero periodo contrattuale, l'Autorità può procedere alla risoluzione del contratto.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-03. Rispetto dei tempi di riconfigurazione in caso di sviluppo organizzativi o dei tempi di sviluppo a seguito di modifiche alla normativa interna</b>		
<b>Riferimenti</b>	Si veda in particolare il paragrafo 4.3.2		
<b>Prestazioni</b>	Sviluppi e riconfigurazione in occasione di modifiche della struttura organizzativa o di altre modifiche della normativa interna che impattano sul sistema, anche a seguito di accordi sindacali		
<b>Unità di misura</b>	Giorni solari	<b>Fonte dati</b>	Richiesta formalizzata con comunicazione puntuale delle novità organizzative da implementare
<b>Periodo di osservazione</b>	Tutta la durata del contratto	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale, con riferimento ai trimestri in cui si è rilevato uno sviluppo a seguito di richiesta formalizzata all'Appaltatore
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>T0</math> = Data di sottomissione della richiesta di cambiamento da parte dell'Autorità</li> <li>• <math>T1</math> = Data di rilascio della riconfigurazione o sviluppi concordati e collaudati</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-03 = T1 - T0$ (valutato distintamente per ogni intervento)		
<b>Valore di soglia</b>	$S0$ = tempo di rilascio in produzione pattuito in contraddittorio all'atto della richiesta $S1 = 1.25 * S0$ $S2 = 1.5 * S0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il non rispetto del valore di soglia <math>S0</math> comporterà, per ogni giorno intero di ritardo, l'applicazione di una penale pari al 0,5 per mille del valore contrattuale fino all'esaurimento del problema</p> <p>Il superamento della soglia <math>S1</math> comporterà, oltre alla penale per mancato rispetto della soglia <math>S0</math>, l'applicazione di una penale pari al 1 per mille del valore contrattuale per ogni giorno intero di ritardo ulteriore alla soglia <math>S1</math>, fino all'esaurimento del problema.</p> <p>Il superamento della soglia <math>S2</math>, oltre alla penale come sopra indicato, comporterà la facoltà per l'Autorità di rescindere il contratto, sempre fatta salva la possibilità di rivalsa per maggior danno</p>		
<b>Eccezioni</b>	Impossibilità di esecuzione del lavoro per cause imputabili all'Autorità		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-04. Tempo di presa in carico di anomalie sui sistemi</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafi 4.1 e 4.2		
<b>Prestazioni</b>	Esercizio del software essenziale per qualsiasi attività contrattuale		
<b>Unità di misura</b>	Ore solari	<b>Fonte dati</b>	Segnalazioni di anomalie e risposte di presa in carico
<b>Periodo di osservazione</b>	Tutta la durata del contratto	<b>Frequenza di misurazione</b>	In occasione di ogni anomalia; verifica trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>T_0</math> = Data, corredata di ore minuti, in cui il problema viene segnalato</li> <li>• <math>T_1</math> = Data, corredata di ore minuti, in cui viene indicato che l'anomalia è stata presa in carico e viene fornito un contatto immediatamente disponibile per l'analisi del problema stesso</li> </ul>		
<b>Regole di rilevazione dati</b>	Si considerano tutti i problemi segnalati su qualunque canale in essere da qualunque utente autorizzato, compresi i sistemi di monitoraggio del Fornitore stesso.		
<b>Formula</b>	$IQ-04 = \text{valore medio } (T_1 - T_0)$ dove indice $i$ indica le anomalie verificatesi nel trimestre		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-04 \leq 2$ ore, o miglior valore come migliorato in sede di offerta, per le segnalazioni in giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00. L'Autorità si riserva la possibilità di modificare la soglia in caso di assessment di impatto condotto autonomamente, per permettere adeguato delay in caso di impatto ridotto o chiedere una anticipazione della presa in carico in caso di impatto importante		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,3 per mille del valore contrattuale per ogni ora di ritardo fino a un massimo di tre ore di ritardo, oltre le quali la penale applicata è pari a 0,5 per mille del valore contrattuale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna eccezione. Sono incluse le anomalie sui terminali		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-05. Indisponibilità non schedata dei sistemi informativi</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafi 4.2 e 4.3		
<b>Prestazioni</b>	Esercizio del software essenziale per qualsiasi attività contrattuale		
<b>Unità di misura</b>	Ore di indisponibilità	<b>Fonte dati</b>	Monitoraggio del Fornitore
<b>Periodo di osservazione</b>	Tutta la durata del contratto	<b>Frequenza di misurazione</b>	Misura effettuata ogni mese e ogni anno
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>T_{up}</math> = Tempo totale di disponibilità in minuti nell'arco del periodo di misurazione</li> <li>• <math>T_{tot}</math> = Tempo totale in minuti del periodo di misurazione</li> </ul>		
<b>Regole di rilevazione dati</b>	Si considera indisponibile il sistema quando per più di 50% degli utenti totali, o per anche uno solo degli amministratori, le pagine web non sono accessibili o non riportano contenuti utili		
<b>Formula</b>	$IQ-05 = T_{tot} - T_{up}$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-05 < 8$ ore indisponibilità/mese e $IQ-05 \leq 32$ ore indisponibilità/anno, o miglior valore come migliorato in sede di offerta		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,3 per mille del valore contrattuale per ogni ora intera di indisponibilità, fino a un massimo di 4 ore di indisponibilità al mese, oltre i quali la penale applicata è pari a 0,5 per mille del valore contrattuale; superate le 6 ore consecutive di indisponibilità nello stesso evento la penale applicata è pari a 0,5 per mille del valore contrattuale per ora ulteriore		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna eccezione prevista, salvo mancanza di connettività web da parte dell'Autorità		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-06. Tempo di raccolta e certificazione dati</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 4.1		
<b>Prestazioni</b>	Raccolta e certificazione dati per elaborazioni annuali		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Calendario annuale delle elaborazioni stipendiali
<b>Periodo di osservazione</b>	Trimestrale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Misura effettuata ogni trimestre
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Consegna</i>: Data di consegna dei dati per elaborazione (desunta dalla comunicazione di conferma caricamento dati)</li> <li>• <i>Previsione</i>: Data di previsione trasmissione dati (desunta dal calendario annuale delle elaborazioni stipendiali)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-06 = Consegna - Previsione$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-06 \leq 1$ giorno lavorativo		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,3 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo; qualora il non rispetto del valore di soglia comportasse un ritardo nell'accredito degli stipendi al personale dell'Autorità, si applicherà una penale pari a 1 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo		
<b>Eccezioni</b>	In linea generale non si rilevano al momento eccezioni; qualora l'Autorità richieda espressamente l'inserimento di dati non standard o particolari elaborazioni e/o lavorazioni, potranno essere concesse deroghe specifiche alla soglia, ferme restando le azioni contrattuali in caso di mancato rispetto.		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-07. Tempo di elaborazione retribuzioni</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 4.1		
<b>Prestazioni</b>	Consegna degli elaborati relativi al pagamento delle spettanze mensili al personale, versamento dei contributi previdenziali e effettuazione delle trattenute erariali		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Calendario annuale delle elaborazioni stipendiali
<b>Periodo di osservazione</b>	Mensile	<b>Frequenza di misurazione</b>	Misura ripetitiva effettuata ogni mese
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Consegna: Data di consegna delle elaborazioni (desunta dall'inoltro degli elaborati)</i></li> <li>• <i>Previsione: Data di prevista per consegna elaborazioni (desunta dal calendario annuale delle elaborazioni stipendiali)</i></li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-07 = Consegna - Previsione$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-07 \leq 1$ giorno lavorativo		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,5 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo; qualora il non rispetto del valore di soglia comportasse un ritardo nell'accredito degli stipendi al personale dell'Autorità, si applicherà una penale pari a 1 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo		
<b>Eccezioni</b>	In linea generale non si rilevano al momento eccezioni; qualora l'Autorità richieda espressamente l'inserimento di dati non standard o particolari elaborazioni e/o lavorazioni, potranno essere concesse deroghe specifiche alla soglia, ferme restando le azioni contrattuali in caso di mancato rispetto.		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-08. Rispetto dei termini per inoltro delle denunce contributive e degli elaborati e certificazioni annuali</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 4.1		
<b>Prestazioni</b>	Inoltro denunce contributive a enti previdenziali		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Normativa previdenziale e relativo scadenario
<b>Periodo di osservazione</b>	Mensile	<b>Frequenza di misurazione</b>	Misura ripetitiva effettuata ogni mese distintamente per adempimento; consuntivazione trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Consegna: Data effettiva di consegna delle denunce (desunta dalla data di inoltro degli elaborati)</i></li> <li>• <i>Scadenza: Data limite prevista dagli enti previdenziali per consegna delle denunce (desunta dalla normativa degli enti interessati)</i></li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-08 = Consegna - Scadenza$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-08 = 0$ giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Qualora il non rispetto del valore di soglia comportasse un ritardo nell'inoltro delle denunce contributive ai vari enti previdenziali, le sanzioni applicate dall'ente interessato saranno a carico dell'Appaltatore. Inoltre il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,5 per mille del valore contrattuale per il primo giorno di ritardo e pari a 1 per mille per ogni giorno di ritardo successivo al primo. La reiterazione di questa violazione potrà comportare la facoltà per l'amministrazione di rescindere il contratto secondo le modalità previste dal Capitolato amministrativo.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna eccezione prevista.		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-09. Analisi comunicazioni e avvisi da Amministrazione finanziaria e Istituti previdenziali</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 4.1.3 lett x)		
<b>Prestazioni</b>	Analisi e relazione sintetica su avvisi ricevuti		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Normativa fiscale/previdenziale e relativo scadenario
<b>Periodo di osservazione</b>	Intero periodo di durata contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Consuntivazione trimestrale; la misura è effettuata per ciascuna richiesta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Consegna: Data di consegna della relazione (desunta dall'inoltro via mail)</i></li> <li>• <i>Richiesta: Data di richiesta da parte dell'Amministrazione (desunta dall'inoltro via mail del documento da analizzare)</i></li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-09 = \text{Consegna} - \text{Richiesta}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-09 \leq 10$ giorni lavorativi o miglior valore come migliorato in sede di offerta		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,3 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo fino al doppio della soglia e pari a 0,5 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo ulteriore, salvo il risarcimento del maggior danno nel caso in cui il mancato rispetto dei tempi precluda la possibilità di sanare la situazione o comporti un aggravio di sanzioni.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna eccezione prevista.		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-10 – Risposta ai quesiti scritti dell'Amministrazione</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 4.4.1		
<b>Prestazioni</b>	Supporto normativo all'amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Normativa giuslavoristica, Normativa fiscale e previdenziale
<b>Periodo di osservazione</b>	Intero periodo di durata contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Consuntivazione trimestrale; la misura è effettuata per ciascuna richiesta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Richiesta quesito</i>: Data di richiesta del quesito da parte Amministrazione (desunta dell'inoltro della richiesta via mail)</li> <li>- <i>Risposta al quesito</i>: Data di risposta al quesito (desunta della risposta inviata via mail)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-10 = \text{Risposta al quesito} - \text{Richiesta quesito}$ (distintamente per ogni quesito)		
<b>Valore di soglia</b>	<p><math>IQ-10 \leq X</math> per quesiti tipici nel campo della consulenza del lavoro in ambito P.A.</p> <p><math>IQ-10 \leq 2X</math> quesiti più complessi sempre in ambito P.A o quesiti specifici riguardanti, in senso stretto, le AA.II. ed, in particolare, ARERA</p> <p>Qualora la risposta al quesito sia richiesta in forma di parere sottoscritto da un Consulente del Lavoro o altro professionista abilitato, il valore di soglia è da considerarsi aumentato di X</p> <p><math>X = 3</math> giorni lavorativi o miglior valore come migliorato in sede di offerta</p>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,3 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo fino al doppio della soglia e pari a 0,5 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo ulteriore.		
<b>Eccezioni</b>	In linea generale non si rilevano al momento eccezioni; in relazione a specifiche complessità potranno essere concesse deroghe specifiche alla soglia, ferme restando le azioni contrattuali in caso di mancato rispetto.		

<b>ID e Nome dell'indicatore</b>	<b>IQ-11. Risposta agli utenti (tutto il personale dell'Autorità) alle richieste d'informazione e di supporto</b>		
<b>Riferimenti</b>	Paragrafo 4.4.3		
<b>Prestazioni</b>	Supporto al personale		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Manuale utente, Normativa fiscale e previdenziale
<b>Periodo di osservazione</b>	Intero periodo di durata contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Consuntivazione trimestrale; la misura è effettuata per ciascuna richiesta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Richiesta quesito</i>: Data di richiesta del quesito da parte utente (desunta dell'inoltro della richiesta via mail)</li> <li>• <i>Risposta al quesito</i>: Data di risposta al quesito (desunta della risposta inviata via mail)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ-11 = (Risposta\ al\ quesito - Richiesta\ quesito)$		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ-11 \leq 10$ giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporterà l'applicazione, con le modalità previste dal Capitolato amministrativo, di una penale pari a 0,3 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo fino al doppio della soglia e pari a 0,5 per mille del valore contrattuale per ogni giorno di ritardo ulteriore.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna eccezione prevista. La risposta deve essere completa e motivata.		



**Allegato 2 - Documentazione attualmente in uso e nota per calendario elaborazioni (in separato file .zip)**